



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de servicio en tres instituciones educativas de la
Ugel 15 – Huarochirí, 2017**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de la Educación

AUTOR:

Br. Lourdes Mayta Albiño

ASESOR:

Mgtr. Karlo Ginno Quiñones Castillo


SECCIÓN:

Educación e idiomas

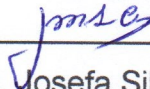
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y Calidad Educativa

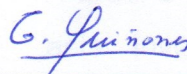
PERÚ - 2017



Dr. Ochoa Tataje Freddy
Presidente



Dra. Josefa Silva Calderón
Secretaria



Mgtr. Karlo Ginno Quiñones Castillo
Vocal.

Dedicatoria

A Dios, a mi hija por el tiempo cedido para esta investigación, a mis padres por apoyarme en todo momento, a mis colegas y compañeros que siempre me animaron a seguir adelante.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo y a la Escuela de Posgrado por brindar la formación continua y por su gran aporte a la sociedad.

A mi asesor Mgtr. Karlo Ginno Quiñones Castillo, quien gracias a su asesoramiento, hizo posible la finalización de esta tesis.

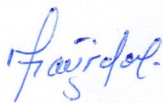
Declaración de autoría

Yo, Lourdes Mayta Albiño, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Administración de la Educación, de la Universidad César Vallejo, Sede Ate; declaro el trabajo académico titulado "Calidad de servicio en tres instituciones educativas de la Ugel 15 Huarochirí 2017", presentada para la obtención del grado académico de Maestra en Administración de la Educación, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.



Lima, 15 de setiembre de 2017

Br. Lourdes Mayta Albiño

DNI N° 42564778

Presentación

Tengo el honor de presentar ante los Señores Miembros del Jurado de Grados y Títulos, la presente Tesis que considero de mucha importancia para las instituciones, cuyo título central es “Calidad de servicio en tres instituciones educativas de la Ugel 15 Huarochirí 2017”, con la finalidad de Optar el grado académico de Maestra en Administración de la Educación.

Todo estudiante de maestría están inmerso en la investigación, por ello es importante realizar trabajos de investigación que apunten a resolver necesidades y exigencias de la educación, de modo que el trabajo de investigación científica que se ha realizado por la Br. Lourdes Mayta Albiño, es una muestra del esfuerzo que con mucha paciencia y rigor científico compatibiliza la teoría con la práctica, demostrando a la vez un valioso aporte para que todo Investigador pueda leer y poner en práctica sus conocimientos adquiridos en este presente trabajo de tesis.

Este trabajo de investigación se encuentra estructurada por los siguientes capítulos: Introducción, Marco Metodológico, Resultados, asimismo, contiene: Conclusiones, Recomendaciones, Referencias bibliográficas y Anexos.

La Tesis ha sido realizada en cumplimiento del reglamento de Grado y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado de Maestra en Administración de la Educación. Así mismo, aceptaré las sugerencias para seguir mejorando mi trabajo de investigación y seguir creciendo profesionalmente.

La autora

Contenido

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Contenido	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	
1.1. Antecedentes	15
1.1.1 Antecedentes internacionales	15
1.1.2 Antecedentes nacionales	18
1.2. Fundamentación científica, técnica o Humanista	22
1.2.1 Fundamentación científica	22
1.2.2 Fundamentación Técnica	23
1.2.3 Definición de calidad	24
1.2.4 Definición de servicio	27
1.2.5 Definición de Calidad de Servicio	28
1.3. Enfoques de calidad	30
1.4. Modelos de calidad de servicio	31
1.4.1. Escuela Norteamericana	27
1.4.2. El modelo de gaps en la calidad de servicios	34
1.4.3. Modelo Servperf	35
1.4.4. Modelo Norma ISO 9001:2015	36
1.4.5. Modelo EFQM	38
1.5. Gestión de la calidad en los servicios educativos	39
1.6. Dimensión de Calidad del Servicio Educativo	39
1.7. Justificación	46
1.8. Realidad problemática	47

1.8.1.	Problema general	49
1.8.2.	Problemas específicos	49
1.9.	Hipótesis	50
1.10.	Objetivos	51
II.	Marco Metodológico	
2.1.	Variables	54
2.2.	Operacionalización de variables	54
2.3.	Metodología	55
2.3.1.	Tipos de estudio	55
2.3.2.	Diseño	55
2.4.	Población, muestra y muestreo	56
2.5.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	59
2.6.	Métodos de análisis de datos	63
III.	Resultados	
3.1	Resultados descriptivos por dimensiones de la variable Calidad del Servicio	65
3.2.	Contrastación de las hipótesis	73
3.2.1	Contrastación de la hipótesis general	75
3.2.2	Contrastación de las hipótesis específicas	75
IV.	Discusión	81
V.	Conclusiones	87
VI.	Recomendaciones	89
VII.	Referencias	91
VIII.	Anexos	99
	Anexo 1. Matriz de consistencia	100
	Anexo 2. Instrumento para la recolección de datos	102
	Anexo 3. Data general	104
	Anexo 4. Constancias de I.E donde se aplicó el instrumento	107
	Anexo 5. Juicios de expertos	110
	Anexo 6. Turnitin	116
	Anexo 7. Artículo científico	117
	Anexo 8. Declaración jurada del artículo científico	126

Lista de tablas

	Pág.
Tabla 1. Dimensión de la calidad en el servicio.	33
Tabla 2. Operacionalización de la variable Calidad de Servicio.	54
Tabla 3. Distribución de la población de las Instituciones Educativas de la UGEL 15, Huarochirí.	56
Tabla 4. Distribución de la muestra proporcional de las Instituciones educativas de la Ugel 15, Huarochirí.	58
Tabla 5. Valoración expresiva de la escala Likert para variable Calidad de Servicio.	60
Tabla 6. Niveles y rangos de la variable Calidad de Servicio y sus dimensiones de estudio.	61
Tabla 7. Validez de los instrumentos por los juicios de expertos de la Universidad.	61
Tabla 8. Confiabilidad del Alpha de Cronbach del instrumento Calidad de Servicio.	62
Tabla 9. Porcentaje de padres de familia ubicados en los niveles de la calidad de servicio que manifiestan recibir en cada Institución Educativa en la dimensión: Capacidad de Respuesta.	65
Tabla 10. Porcentaje de padres de familia ubicados en los niveles de la calidad de servicio que manifiestan recibir en cada Institución Educativa en la dimensión: Atención	66
Tabla 11. Porcentaje de padres de familia ubicados en los niveles de la calidad de servicio que manifiestan recibir en cada Institución Educativa en la dimensión: Comunicación.	67
Tabla 12. Porcentaje de padres de familia ubicados en los niveles de la calidad de servicio que manifiestan recibir en cada Institución Educativa en la dimensión: Accesibilidad.	68

Tabla 13.	Porcentaje de padres de familia ubicados en los niveles de la calidad de servicio que manifiestan recibir en cada Institución Educativa en la dimensión: Comprensión.	69
Tabla 14.	Porcentaje de padres de familia ubicados en los niveles de la calidad de servicio que manifiestan recibir en cada Institución Educativa en la dimensión: Credibilidad.	70
Tabla 15.	Porcentaje de padres de familia ubicados en los niveles de la calidad de servicio que manifiestan recibir en cada Institución Educativa en la dimensión: Amabilidad	71
Tabla 16.	Porcentaje de padres de familia ubicados en los niveles de la calidad de servicio que manifiestan recibir en cada Institución Educativa en todas las dimensiones.	72
Tabla 17.	Estadística descriptiva a partir de la Prueba de Kruskal-Wallis, observando el valor mínimo y máximo.	73
Tabla 18.	Prueba de Kruskal Wallis y sus Rangos.	74
Tabla 19.	Valor de Chi-cuadrado y el valor calculado de $p < 0.05$ para las siete dimensiones de la variable Calidad de Servicio.	75
Tabla 20.	Valor de Chi-cuadrado y el valor calculado de $p < 0.05$ para la dimensión Capacidad de Respuesta.	76
Tabla 21.	Valor de Chi-cuadrado y el valor calculado de $p < 0.05$ para la dimensión Atención.	76
Tabla 22.	Valor de Chi-cuadrado y el valor calculado de $p < 0.05$ para la dimensión Comunicación.	77
Tabla 23.	<i>Valor de Chi-cuadrado y el valor calculado de $p < 0.05$ para la dimensión Accesibilidad.</i>	78
Tabla 24.	<i>Valor de Chi-cuadrado y el valor calculado de $p < 0.05$ para la dimensión Capacidad de Comprensión.</i>	79
Tabla 25.	<i>Valor de Chi-cuadrado y el valor calculado de $p < 0.05$ para la dimensión Credibilidad.</i>	79
Tabla 26.	<i>Valor de Chi-cuadrado y el valor calculado de $p < 0.05$ para la dimensión Amabilidad.</i>	80

Lista de figuras

	Pág.
Figura 1. Modelo de calidad en el Servicio Servqual.	32
Figura 2. Gaps del Modelo Servqual.	35
Figura 3. Representación del Ciclo de Deming.	37
Figura 4. Modelo EFQM de excelencia	38
Figura 5. Diseño Descriptivo - comparativo	56
Figura 6. Porcentaje de padres de familia ubicados en los niveles en la dimensión: Capacidad de Respuesta.	65
Figura 7. Porcentaje de padres de familia ubicados por niveles en la dimensión: Atención.	66
Figura 8. Porcentaje de padres de familia ubicados por niveles en la dimensión: Comunicación.	67
Figura 9. Porcentaje de padres de familia ubicados en los niveles en la dimensión: Accesibilidad.	68
Figura 10. Porcentaje de padres de familia ubicados en los niveles en la dimensión: Comprensión.	69
Figura 11. Porcentaje de padres de familia ubicados por niveles en la dimensión: Credibilidad.	70
Figura 12. Porcentaje de padres de familia ubicados por niveles en la dimensión: Amabilidad.	71
Figura 13. Porcentaje de padres de familia ubicados por niveles de la calidad de servicio que manifiestan recibir en cada Institución Educativa.	72

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar las diferencias que existen entre la calidad de servicio en tres instituciones educativas de la Ugel 15 – Huarochirí. 2017.

La metodología empleada para la elaboración de esta tesis estuvo relacionada al enfoque cuantitativo. Es una investigación básica que se ubica en el nivel descriptivo - comparativo. El diseño de la investigación es no experimental: La población estuvo conformada por 370 padres de familia de tres Instituciones Educativas de la UGEL 15 - Huarochirí, se utilizó un muestreo probabilístico de tipo intencional de conveniencia, el tamaño muestral estuvo representado por 189 padres de familia, se utilizó como instrumentos un cuestionario, con un nivel de fiabilidad de Alpha de Cronbach de 0,851, nivel aceptable.

Entre los resultados más importantes obtenidos con el test de Kruskal-Wallis para pruebas no paramétricas, con respecto a la variable Calidad de servicio, se observó que el valor calculado de p es (0.001) en cinco de las siete dimensiones, esto es menor del adoptado (0.05) para que H_0 pueda ser aceptada. Por lo tanto existen evidencias suficientes para rechazar la Hipótesis nula y afirmar que existen diferencias significativas al menos entre dos instituciones educativas de la UGEL 15, Huarochirí, 2017. Pero en la dimensión Comprensión y Credibilidad se obtuvo un valor de $p=0.336$ y $p=0,070$ respectivamente, siendo este mayor a $p<0.05$, por lo cual se acepta la hipótesis nula, el cual refiere que no existen diferencias significativas en esta dimensión entre las tres instituciones educativas de la Ugel 15, Huarochirí.

Palabras claves: calidad, servicio, calidad de servicio.

Abstract

The investigation had like aim determine the differences that exist between the quality of service in three educational institutions of the Ugel 15, Huarochirí. 2017.

The methodology employed for the preparation of this thesis was related to the quantitative approach. It is a basic investigation that situates in the descriptive level - comparative. The design of the investigation is no experimental: The population was conformed by 370 parents of family of three Educational Institutions of the UGEL 15 - Huarochirí, used a probabilistic sampling of type intencional of suitability, that is to say the size muestral was represented by 189 parents of family, used like instruments a questionnaire, with a level of reliability of alpha of Cronbach of 0,851, acceptable level.

Among the most important results obtained with the test of Kruskal-Wallis for non-parametric tests, with respect to the variable quality of service, it was observed that the calculated value of P is (0.001) in five of the seven dimensions, this is less than the adopted (5%) So that H_0 can be accepted. There is therefore sufficient evidence to reject the null hypothesis and to state that there are significant differences at least between two educational institutions of the UGEL 15, Huarochiri, 2017. But in the dimension comprehension and credibility was obtained a value of $P = 0.336$ and $P = 0,070$ respectively, being greater than $P < 0.05$, which is why the null hypothesis is accepted, which refers that there are no significant differences in this dimension between the three Educational institutions of the Ugel 15, Huarochiri.

Keywords: quality, service, quality of service.

II. Introducción

1.1 Antecedentes.

1.1.1. Antecedentes internacionales.

Vega (2015) en su tesis doctoral *Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación en las universidades de la ciudad de Tunja: Caso Fundación Universitaria Juan de Castellanos*, de la Universidad Nacional de Colombia, cuyo objetivo general fue determinar qué tan satisfechos se encuentran los estudiantes de pregrado de la universidad Juan de Castellanos, en relación a la calidad de los servicios académicos y administrativos que presta esta universidad, se trabajó con una muestra de 170 estudiantes de pregrado, concluyó que la metodología diseñada es eficaz, los resultados arrojaron que un 63% de los estudiantes manifestaron satisfacción general con la institución, pero además ha permitido detectar específicamente donde se presentan los mayores niveles de insatisfacción, como la satisfacción con los servicios académicos prestados en la universidad se detectó un nivel de insatisfacción (22%), en la satisfacción de los siguientes servicios: laboratorio, infraestructura, mantenimiento y limpieza, se detectó un nivel de insatisfacción (16%). Se recomienda mejorar estos puntos, además de contar con horarios que les permita participar en actividades deportivas ya que es importante para un estudiante desenvolverse en el área físico-motriz.

El estudio manifiesta que la insatisfacción encontrada por los estudiantes es en el área de infraestructura y equipamiento en general, teniendo esto en cuenta, las instituciones públicas de nuestro país dependen mucho del presupuesto que manda el ministerio de educación para poder implementarla, por lo cual estamos en desventaja, ya que no está en manos del director ni de los docente el poder mejorar la infraestructura.

Salas y Lucín (2013) en su tesis *Evaluación de la calidad del servicio educativo para determinar el nivel de la deserción estudiantil en la Unidad Educativa Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña*, tesis de Maestría en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador. Su objetivo general fue analizar las fortalezas y oportunidades, así como el clima organizacional de la comunidad educativa, además de identificar la satisfacción de los clientes e identificar la deserción del

alumnado de la unidad educativa, ya que se sospechó que entre el año 2005 – 2011 la deserción estudiantil se debió a la gestión administrativa. En este trabajo se utilizó el método inductivo – deductivo. Los resultados fueron que el 90.58% de padres de familia se encuentran muy satisfechos con la labor de la institución educativa y recomendó a la administración incrementar la infraestructura física de la unidad educativa, propiciar que docentes jóvenes se enriquezcan con experiencias novedosas, además implementar un plan de marketing. Este trabajo nos señaló que si no existe una calidad de servicio adecuada esta influye en la deserción estudiantil, por ello se debe tomar énfasis y rediseñar el servicio que se brinda en las Instituciones Educativas.

Su aporte radica que para lograr la satisfacción de los estudiantes, padres de familia y docentes, en la calidad de servicio, se debe priorizar el clima organizacional y la infraestructura de la institución. Relacionando esto a nuestro país, el clima organización depende mucho del Director y docente, mientras que con respecto a la infraestructura sabemos que en su mayoría carecen de presupuesto económico para mejorarla, por ello se puede observar que la mayoría de instituciones públicas no cuenta con aulas adecuadas e infraestructura antiguo, es decir se encuentran en mal estado.

Tumino y Poitevin (2013) en su tesis titulada *Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: caso de estudio*, Se plantea la evaluación de la calidad de los servicios universitarios de una universidad privada de Argentina desde la percepción de estudiantes y docentes. Se utilizó la escala de Capelleras y Veciana (2004), los cuales tiene sus bases en el modelo SERVQUAL. La investigación utilizó una muestra de 454 estudiantes y 64 docentes. Los resultados muestran consistencia interna y el Análisis de Factores identificó ocho dimensiones que permiten proponer mejoras en la atención, los datos arrojaron diferencias significativas en el aspecto de comunicación y clima organizacional, además gracias a los resultados se puede decir que los estudiantes valoran más la capacitación docente y el equipamiento. Recomienda que se utilicen los resultados para así reconocer los factores que influyen en la percepción de la calidad de los servicios universitarios, para implementar mejoras.

Su aporte se basa en que las instituciones educativas potenciarán los logros si de la mano promueven en toda la comunidad educativa la evaluación de la calidad, además mencionaron que la calidad es percibida e influenciada por las expectativas, y esto varía según la cultura y la circunstancia, por lo tanto sugieren que las escalas a utilizar sean contextualizadas a la población de estudios

Duque y Chaparro (2012). En su tesis de maestría titulada *la Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama – Colombia*, de la Universidad Libre – Colombia, realizaron la investigación para la construcción de un instrumento de 24 ítems, el cual pueda medir la calidad del servicio brindado, además se basaron en el marketing del servicio, ya que este instrumentos permitirá medir la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes. Se obtuvo como producto final un modelo para la medición de la calidad percibida del servicio de educación. En la investigación se tiene como conclusión que dicho instrumento posee fiabilidad y validez de constructo, con un resultado en tangibilidad de 0.703, en fiabilidad de 0.707, en capacidad de respuesta de 0.705 en seguridad de 0.838 y empatía de 0.729. Por lo tanto podemos decir que esta escala permite medir la calidad percibida por parte de los clientes, además se convierte en un instrumento de análisis ya que permite observar lo que realmente los estudiantes perciben, por ende se pueden detectar las debilidades y fortalezas de la universidad, con el único fin de que los directivos entren a mejorar estos aspectos.

Esta investigación ayudó a elaborar el instrumento para recoger los datos, ya que se basó en el modelo Servperf y Serqual, además que el instrumento propuesto tuvo una fiabilidad y validez para medir la calidad percibida, y manifiesta que el servicio percibido se convierte en una herramienta de análisis, por que revela las debilidades y fortalezas, las cuales serán gestionadas por el cuerpo directivo de dicha institución.

Reyes y Reyes (2012) publicaron la *investigación sobre la percepción de la calidad del servicio de la educación universitaria de alumnos y profesores*. En la revista internacional administración y finanzas. El objetivo de este trabajo fue analizar las dimensiones que se relacionan con la percepción de estudiantes y docentes sobre la calidad del servicio educativo universitario. Se trabajó con una muestra de 473 estudiantes y 24 docentes, se adaptaron la escala SERVQUAL y SERVQUALing, el cual contenía 22 ítems, Se concluyó que por parte de los estudiantes las 5 dimensiones se reestructura en 4 dimensiones, en el caso de los docentes se quedan con las 5 dimensiones propuestas por Parasuraman. Además gracias al estudio que se obtiene información importante el cual ayudar a diseñar e implementar acciones para mejorar las estrategias aplicadas a la calidad del servicio universitario, se utilizó el método estadístico multivariable: regresión múltiple y reducción factorial, complementado con pruebas de validez y fiabilidad, apoyado en el software SPSS.

Este trabajo nos manifiesta que los resultados obtenidos de la percepción sobre la calidad del servicio, proporcionan información necesaria para realizar un análisis institucional y de su entorno, además nos recomienda que este estudio debe llevarse a cabo con docentes y así poder comparar con los resultados obtenidos por los estudiantes, de esta forma se puede obtener una valoración integral de la percepción de la calidad del servicio, ya que ambos son participes en el proceso enseñanza - aprendizaje.

1.1.2. Antecedentes nacionales

Chuque (2016) en su tesis de maestría titulada *Calidad de servicios educativos según los padres de familia y el logro de aprendizajes en niños del Jardín de Aplicación del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Emilia Barcia Boniffatti”*. 2012, sustentada en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, cuyo objetivo general fue determinar la relación que existe entre la calidad de los servicios educativos, según los padres de familia y el logro de aprendizajes en niños del Jardín de Aplicación del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Emilia Barcia Boniffatti”, 2012, se trabajó con una muestra de 63 niños, con un diseño correlacional – descriptivo y concluyo lo siguiente: los resultados muestran

una relación media ($r = 0.538$) entre la calidad de los servicios educativos y el logro de los aprendizajes de los niños(as), se recomienda a las autoridades de la Institución educativa tomar en cuenta estos resultados con el fin de capacitar a sus docentes, teniendo en cuenta que uno de los puntos débiles es la adecuada utilización de los procesos pedagógicos y didácticos para el logro de aprendizajes en los niños(as), con ello los docentes podrán contribuir de manera significativa en la mejora de la calidad de la educación peruana.

Esta investigación aportó que existe una directa relación entre el logro de aprendizaje de los estudiantes y la calidad del servicio que se brinda, por lo que es necesario mejorar el servicio para obtener resultados en el aprendizaje de los estudiantes, por lo cual nos recomendó que se debe capacitar a los docentes para asegurar el proceso enseñanza-aprendizaje de forma significativa.

Quincho (2015), en su tesis de maestría titulada *La Gestión institucional y la calidad de los servicios educativos en las instituciones educativas públicas del nivel secundaria de la Ugel Angaraes, Huancavelica, Perú*. Sustentada en la universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle”, cuyo objetivo general fue determinar la relación que existe entre la gestión institucional y la calidad de los servicios educativos en las instituciones educativas públicas del nivel secundaria de la Ugel Angaraes, 2013, es una investigación de tipo básica y diseño correlacional, se trabajó con una muestra de 353 personas entre directores, docentes, estudiantes y miembros de Conei. Se concluyó que la gestión institucional que ejercen los directores no garantiza la calidad del servicio educativo, sólo alcanza un nivel de Regular o poco favorable. Se recomienda crear condiciones necesarias para que los integrantes de la comunidad educativa tengan mayor información, y participación en las decisiones que se requieran para llevar adelante la institución educativa.

Este estudio ayudó a entender que la gestión institucional si bien es parte primordial para llevar adelante una institución educativa, no siempre está relacionada a la calidad del servicio, en este caso no se están utilizando los procesos de planeamiento, organización, dirección y control, las cuales son

necesarios, por otro lado se observó una débil organización que influye en la calidad del servicio brindado.

Martell (2014) en su tesis de maestría titulada *Calidad de servicio y Burnout en instituciones educativas privadas y públicas*, sustentada en la universidad San Martín de Porres, cuyo objetivo general fue determinar las diferencias de la calidad de servicio y del Burnout entre una institución educativa privada y una institución educativa pública del distrito de Bellavista – Callao en el 2011, se trabajó con una muestra de 397, con diseño experimental con un alcance descriptivo – explicativo, y se concluye lo siguiente a) Existe diferencia significativa en la calidad de servicio entre las instituciones educativas. La I.E. Particular tiene mayor calidad de servicio que la I.E. Pública del distrito de Bellavista-Callao en el 2011, b) No se presentaron diferencias significativas entre la I.E. Particular y la I.E pública con respecto a la calidad académica, se recomienda seguir utilizando la encuesta de calidad de servicio para confirmar su confiabilidad e ir proporcionando validez, además las instituciones privadas deben enfocarse en el concepto de calidad de servicio centrado en la dimensión académica más que en el soporte.

El estudio orienta esta investigación porque profundiza las diferencias que existen entre una institución educativa pública y privada, las cuales concluyeron que los estudiantes de I.E privadas no cuentan con una comunicación constante con los docentes, para despejar dudas o necesidades que padecen, existe una falta de disposición, por lo cual mi investigación tratará de averiguar si esta percepción también se encuentra en instituciones educativas públicas.

Layza (2014), en su tesis de maestría titulada *El marketing educativo y la calidad del servicio de la I.E.S.T.P. Luis Negreiros Vega del distrito de San Martín de Porras – Lima, durante el año 2014*, sustentada en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, cuyo objetivo general era determinar si existe relación entre el marketing educativo y la calidad del servicio que brinda la institución, se trabajó con una muestra de 252 estudiantes correspondiente al I Semestre académico, este trabajo se desarrolló con un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo – correlacional, para determinar la relación entre las variables, el autor utilizó la prueba de chi cuadrada, obteniendo como resultado un valor de

32.7264 en la observada contra un 5.99 en la teórica, por lo que concluye que se rechaza la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa, el cual indicaba que existe una relación significativa entre el marketing educativo y la calidad de servicio.

Este estudio aporta que es necesario utilizar el marketing en las instituciones educativas públicas, para demostrar los logros que se van obteniendo y así generar confianza en los padres de familia, ya que el estudio concluyó que existe una relación directa entre la marketing y la calidad de servicio.

Areche (2013), en su tesis de maestría titulada *la gestión institucional y la calidad en el servicio educativo según la percepción de los docentes y padres de familia del 3°, 4° y 5° de secundaria del colegio “María auxiliadora” de huamanga-Ayacucho, 2011*, sustentada en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, se trabajó con una muestra de 145 padres de familia y 21 profesores, se utilizó el diseño no experimental de tipo descriptivo – correlacional, el objetivo del presente trabajo fue determinar la relación que existe entre la gestión institucional y la calidad de los servicios educativos, luego de realizar la encuesta y tabular los datos se llegó a la conclusión que existe relación positiva y alta, entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo, además existe una relación positiva y alta entre la calidad de servicio educativo y el liderazgo de la gestión institucional, pero también se puede observar que los padres de familia consideran bajo la organización de la institución educativa, el cual deberá ser analizado por las autoridades para establecer las acciones adecuadas.

El estudio aporta que es necesario una gestión institucional y la calidad del servicio educativo, por ello esta investigación apunta mayormente al desarrollo del director y docentes para mejorar la calidad de servicio, ya que esto depende de la dedicación, liderazgo, innovación y una reflexión sobre la práctica pedagógica del cuerpo directivo y docentes, además de respetar los contextos culturales y sociales.

1.2. Fundamentación Científica, Técnica o Humanística

1.2.1. Fundamentación científica

Teoría de Deming

Vargas y Aldana (2014) refirieron que Deming desarrolló catorce puntos para que cualquier organización aumente su productividad y competitividad.

Sus principios fueron a) Crear conciencia para mejorar el producto y el servicio en base a un plan, b) Adoptar una nueva filosofía, c) Dejar de depender de la inspección para mejorar la calidad, d) Minimizar el costo, trabajando con un solo proveedor para un producto específico, e) Identificar el origen de los problemas, f) aplicar métodos de capacitaciones, g) Adoptar e instituir el liderazgo, h) Eliminar el miedo que impide que trabajen con efectividad, i) Eliminar las barreras entre las áreas del personal. j) Señalar claramente los objetivos, a lograr, k) Erradicar cuotas numéricas, l) Eliminar las barreras por la cual un trabajador se pueda sentir orgulloso por su labor, m) instituir un programa de capacitación, n) Concientizar a todo el personal para lograr el cambio. (p. 108)

Teoría de la planificación para la calidad

Esta teoría es elaborada por Kaoru Ishikawa, el cual es considerado como el precursor de la calidad, para Vargas et al. (2014) consideraron que este enfoque es conocido como la trilogía de la calidad, la cual consiste en planear, controlar y mejorar la calidad, además instauraron el mapa de la planeación de la calidad.

Los aspectos que contiene el mapa de planeación de la calidad son: 1) Identificar a los clientes, 2) Determinar las necesidades de los clientes, 3) Traducir las necesidades al lenguaje propio, 4) Desarrollar productos que respondan a la necesidad del cliente, 5) Desarrollar procesos, los cuales sean capaces de producir las características del producto, 6) Transferencia del proceso a la operación. (p. 11)

Teoría de la excelencia

Los autores de esta teoría son: Tom Peters, Robert Waterman y Nancy Austin, Vargas et al. (2014) refirió que los autores afirman que los negocios serán exitosos si se aplican los principios de la calidad y el servicio, además de mantener una innovación constante, también elaboraron los ocho atributos de la excelencia: 1) Énfasis en la acción, 2) Acercarse al cliente, 3) Tener autonomía e iniciativa, 4) Productividad que cuente con las personas, 5) tener valores claros, 6) Zapatero a tu zapato, 7) Estructuras sencillas y personal reducido, 8) Estira y afloja. Por ello los autores dijeron que la excelencia se basa en pensar en grande y empezar en

pequeño, para esto es necesario estar preparado y tener valores cimentados. (p.119)

Teoría de la gerencia del valor al cliente

Para Karl Albrecht, (2014), citado por Vargas et al. (2014) la cual refirieron que su teoría se fundamenta en vender al cliente lo que realmente desea comprar y se basa en diez principios: 1) Conocer a los clientes según sus preferencias 2) Decir la verdad con respecto a la opinión, calidad en el servicio, producto y el costo, 3) Utilizar la calificación del cliente, 4) Indagar la percepción del cliente, 5) Reconocer al cliente, 6) Hablar frente a frente, 7) Utilizar las encuestas sobre el cuándo, el porqué y el cómo, 8) Analizar la información, 9) Hacer nuevas propuestas y 10) Cerrar el ciclo. (p. 121)

1.2.2. Fundamentación técnica

Constitución Política del Perú (1993)

En el artículo 13 de la constitución menciona que “La educación tiene como finalidad el desarrollo integral de la persona humana” (p. 10), además en su artículo 14 menciona que “La educación promueve el conocimiento, el aprendizaje y la práctica de las humanidades, la ciencia, la técnica, las artes, la educación física y el deporte. Prepara para la vida y el trabajo y fomenta la solidaridad” (p. 10), por último en su artículo 17 menciona que “La educación inicial, primaria y secundaria son obligatorias. En las instituciones del Estado, la educación es gratuita” (p.11)

La calidad educativa en la ley 28044

Es importante señalar lo que se menciona como calidad educativa en la ley N° 28044 del Ministerio de Educación.

Artículo 13°.- Calidad de la educación Es el nivel óptimo de formación que deben alcanzar las personas para enfrentar los retos del desarrollo humano, ejercer su ciudadanía y continuar aprendiendo durante toda la vida. Los factores que interactúan para el logro de dicha calidad son:

a) Lineamientos generales, los cuales debe ser concordantes a los principios y fines que pretende la educación peruana y que se encuentran en esta ley.

- b) Articulación del currículo básico en los tres niveles y modalidades, pero estas deben ser diversificadas al contexto, para así atender las individualidades de cada sector.
- c) Por cada estudiante debe existir una inversión mínima, el cual cubra su alimentación, salud y materiales educativos que serán necesarios para su desarrollo escolar.
- d) Capacitación y formación constante en el docente, para garantizar idoneidad de los mismos y de las autoridades educativas.
- e) Regular la carrera pública docente y administrativa en todos los niveles del sistema educativo, esto para incentivar el desarrollo profesional y mejorar su desempeño laboral.
- f) implementar con infraestructura, equipos, servicios y materiales educativos acorde a las exigencias del mundo globalizado.
- g) promover la investigación e innovación educativa.
- h) Fomentar un clima organización institucional y de relaciones humanas armoniosas para asegurar el proceso educativo.

Por lo tanto corresponde al Estado Peruano, garantizar todos estos factores en bien de la educación en todas las instituciones públicas del país. Pero en las privadas solo las supervisará y luego regulará los factores.

Sabemos que en la actualidad el gobierno se esfuerza por tratar que todos estos factores se cumplan, sin embargo los materiales educativos no llegan a tiempo, menos en las zonas rurales que son las más abandonadas, con mi experiencia trabajando en estas zonas, he sido testigo que la mayoría de instituciones educativas tienen una mala infraestructura y equipamiento.

1.2.3. Definición de Calidad

Kotler y Amstrong (2012) refirieron que la calidad tiene una relación directa sobre el desempeño sea de un producto o servicio, por lo tanto está vinculada con el valor y la satisfacción del cliente, por ello la calidad se entiende por el valor agregado que se espera obtener en un producto o servicio. (p.9)

Para Camisón, Cruz y Gonzáles (2006) definieron a la calidad como expectativa del cliente, al respecto.

Lo importante en la calidad es la orientación hacia el cliente, si bien ahora la calidad se define y mide en términos de percepción de calidad de por el consumidor y no por la empresa, asumiendo así que la calidad reside en los ojos de quien la contempla. La empresa deberá centrar su atención en las expectativas de los clientes para intentar satisfacerlas o superarlas con su producto. (p. 169)

Una vez más observamos que la calidad se refiere a las expectativas que el cliente pueda satisfacer y que estas son necesarias porque cada individuo tiene diferente forma de contemplar la calidad, como observamos esta tipo de calidad está enfocado hacia agentes externos y por lo tanto vulnerables a los cambios del entorno.

Senlle y Gutiérrez (2005) refirieron que la calidad de la educación entre otras ideas es un cambio cultural permanente, en la cual influye la metodología para mejorar, además se aplican y se adaptan modelos sistemáticos, esto también implica que la educación aportará en beneficio al desarrollo social, teniendo en cuenta las necesidades de los clientes primarios; los cuales son los estudiantes, los clientes secundarios: los cuales vienen a hacer los padres de familia y los clientes terciarios, que viene a hacer la sociedad. La calidad de la educación implica el desarrollo de las competencias en el educando tomando como punto de partida sus necesidades y expectativas, orientado a formar ciudadanos aptos para la convivencia armónica y pacífica, capaces de aplicar el saber ser y el saber hacer. (p. 15)

Para Sarramona (2008) sostuvieron que “la educación debe satisfacer las necesidades del educando” (p.112), en este punto, el cubrir las necesidades del estudiantes es subjetivo ya que cada uno tiene una percepción diferentes de lo que es calidad, para alguno puede ser mejor ambiente, aulas espaciosas, patios de recreación, mientras para otros puede significar una mejor enseñanzas, talleres extracurriculares, etc.

Tomemos en cuenta que una educación será de calidad siempre que sabemos con certeza qué clase de persona vamos a formar, es decir prepararlos para afrontar la vida en coherencia con sus valores. Así mismo debe estar relacionado con lo que la sociedad requiere, ahora podemos decir que la calidad está estrechamente relacionado con los resultados favorables que se obtiene en pruebas estandarizadas, como la prueba Pisa, es decir solo existirá buena calidad cuando los estudiantes alcancen buenos resultados en este tipo de prueba.

Pero no debemos olvidar a la concepción de calidad de la educación como satisfacción del usuario, es decir en donde el estudiante es el centro de atención de una institución educativa, quien a pesar de su corta edad se podría considerar que no es consciente de lo que quiere, pero es la sociedad quien juzgará su formación. Además es importante que los docentes y estudiantes lleven una relación de respeto, en donde el docente solo es guía y facilitador de los aprendizajes.

La calidad educativa relacionada a la satisfacción del cliente está en crecimiento constante y aun nos cuesta entender que los docentes somos los que tenemos que cambiar. Es importante fortalecer al docente, brindando herramientas concretas para llevar a cabo esta importante función.

Debemos considerar que la calidad es un asunto muy esencial dentro de una empresa u organización siempre en cuando este aspire a ser competitiva, así tenemos a Griful y Canela (2002) quienes refirieron que la calidad se trata de un tema difícil de definir de manera global, esto es porque puede tener significados variados para cada personas. Es decir que la calidad es algo cualitativo y subjetivo. Así entendemos que la calidad está en la apreciación del cliente, ya que para cada individuo el significado de calidad es único. El autor también argumenta que la calidad se puede definir según el contexto. a) Aplicada al producto, se refiere a una serie de atributos deseables con el cual puede contar y que serán apreciadas por los clientes. b) Aplicada al uso del producto, el cual será observado y aprobado en el momento de la utilización o aplicación. c) Aplicada a la producción, a que los parámetros del proceso tomen unos determinados valores. d) Aplicada al valor del

producto, referido a la satisfacción del cliente mediante el precio pagado. Podemos observar que los autores toman en cuenta la satisfacción de las necesidades o expectativas de los clientes, ya que estas necesidades son la base de la gestión de calidad. (p. 8)

Gutiérrez (2004) concluyeron que “la palabra calidad designa el conjunto de atributos o propiedades que nos permiten emitir un juicio de valor acerca de él” (p. 23). Podemos entender que se trata de evaluar el producto, el cual está sujeto a observación y aceptación, ya sea nula, poca, buena o excelente calidad de un producto o servicio.

Senlle *et al.* (2005), refirieron lo que no es calidad en la Educación: como elaborar un nuevo tipo de examen a los viejos sistemas, no significará mejorar la educación, tampoco el cambiar o eliminar áreas, menos el actualizar contenidos y temarios, sabemos que esto no resulta. Tampoco el alargar o reducir horarios de clase ayudará a la educación, en esta sociedad donde el comportamiento humano es cambiante e impredecible tampoco agregar materias sobre ética o comportamiento mejorará la educación, por ello debemos tener en cuenta, que para un verdadero cambio se debe tomar en cuenta los intereses de los clientes en este caso los estudiantes, padres de familia y sociedad. (p. 16)

1.2.4 Definición de servicio

Para Kotler (1997) citado por Duque (2005) quien manifestó que el servicio: “Es cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico”, podemos entender entonces que el servicio es la atención que se da a otra persona en la cual puede estar relacionado con un producto. (p.64)

Para Estrada (2007) refirió que el servicio es toda acción que hacemos en beneficio de nuestros clientes, demostrando un interés y a la vez brindando una atención especial, ya que se quiere lograr que se convierta en un cliente fiel, para

lograr esto se requiere poner interés para descubrir las necesidades y sus deseos, a fin de descubrir las necesidades y lograr satisfacerlas. Teniendo en cuenta que el servicio es algo subjetivo pero que conlleva a una satisfacción, que es lo que se busca. (p. 11)

Larrea (1991), indicó que “el servicio como conjunto de prestaciones accesorias, de naturaleza cuantitativa o cualitativa, que acompaña a la prestación principal”. Las personas que reciben el servicio esperan obtener su problema resuelto, además quedar satisfecho con la forma como fueron resueltas, Una vez más se toma a la calidad del servicio de manera intangible, ya que depende mucho de la satisfacción de cada sujeto. (p. 79)

Colunga (1995), refirió que el servicio es el trabajo que se brinda a otras personas, en esta acción hay un trato directo entre el que brinda el servicio y el que la recibe, para eso se requiere requisitos indispensables para llevar una buena relación. En las instituciones educativas no producimos un bien, lo que realmente hacemos es brindar un servicio a los estudiantes, que viene a hacer nuestro cliente primario, pero a la vez está ligado con los padres de familia, ya que vienen a hacer los representantes legales, por ello el trato debe ser amable. (p. 13)

Para Lovelock (1990) citado por Duque (2005) indicó:

El servicio al cliente implica actividades orientadas a una tarea, que no sea la venta proactiva, que incluyen interacciones con los clientes en persona, por medio de telecomunicaciones o por correo. Esta función se debe diseñar, desempeñar y comunicar teniendo en mente dos objetivos: la satisfacción del cliente y la eficiencia operacional. (p.64)

En las instituciones educativas se debe implementar la interacción apropiada para satisfacer al estudiante y al padre de familia porque son ellos quienes toman decisiones por los estudiantes, además el trato directo es lo más resaltante dentro de una organización.

1.2.5 Definición calidad de servicio

Tigani (2006) manifestó que la calidad de servicio “es la situación en la cual, una empresa otorga calidad y servicios superiores a sus clientes, propietarios y empleados” (p. 26), para el autor calidad significa “medida de la dimensión en que una cosa o experiencia satisface una necesidad, soluciona un problema o agrega valor para alguien” (p. 25).

Según Pizzo (2013) citado por Solórzano y Aceves (2013), indicaron que la calidad de servicio es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización. (p. 2)

Al respecto Couso (2005) refiere que la calidad del servicio será aquellas empresas que satisfagan las expectativas del cliente, es decir cuando las empresas sean más eficientes y sus productos sean de mejor calidad. El cliente necesita percibir que sus necesidades serán atendidas y que la empresa se esmera por cubrir sus necesidades, además para solucionar cualquier problema, se debe basar en la persuasión. (p. 24)

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), citado por Serrano y López (2004) definieron que la calidad del servicio es el juicio que tiene el cliente sobre la excelencia o superioridad, la cual surge de comparar las expectativas previas de las percepciones percibidas. (p.2)

Para Gronroos (1984) citado por Duque (2005), quien describió a la calidad del servicio como la comparación del servicio que esperan recibir con las percepciones del servicio que reciben (p. 70). Entonces la satisfacción tiene que ver con procesos intangibles y subjetivos, donde se manejan de forma simultánea

las actividades de producción y consumo, a la vez que existe una relación entre el cliente y el proveedor del servicio.

Tomando lo referido por Cronin y Taylor (1992), citado por Duque (2005) sostuvieron que “la calidad del servicio debe ser una medida de desempeño y no de la diferencia entre expectativas y desempeño” (p.166), podemos afirmar las instituciones deben satisfacer las necesidades de los estudiantes, teniendo en cuenta que nuestros clientes primarios son los estudiantes, los secundarios son los padres de familia y como cliente terciario esta la sociedad, ya que ellos esperan que salgan buenos productos de la institución y se inserten fácilmente. Por lo tanto la calidad del servicio está referida a un conjunto de estrategias para formar al estudiante, de manera cognitiva y en valores, teniendo en cuenta que son ellos los actores principales de nuestra labor, pero que los formamos para introducirlos en una sociedad mucho más competitiva y con una tecnología cada vez más cambiante.

1.3 Enfoques de calidad

Garvin (1988), citado por Torres, Ruiz, Solís y Martínez, (2012, p. 105) agruparon las distintas definiciones en cinco categorías:

a) Enfoque trascendente

Todos reconocen que es calidad pero es un término al cual no se puede definir se puede estimar como excelencia, pero aun así, no estaríamos nada cerca, es algo que va más allá de los límites establecidos. Es reconocible pero no definible de forma exacta pues el estándar de excelencia puede variar entre las personas.

b) Enfoque basado en el producto

Esta referido al producto en sí, ya que este debe cumplir en estándar establecido, aquí no interviene la opinión del cliente se pueden entender que solo se observará la cantidad de atributos que el producto presente. El consumidor puede confundir que mientras más cueste un producto, entonces tendrá mayor calidad.

c) Enfoque basado en el valor

Este enfoque relaciona el precio y la calidad, ambos deben ser tomados en cuenta, además el cliente debe percibir un valor al adquirirlo, bajo este punto se puede decir que un producto será de mayor calidad si tiene el precio más bajo

d) Enfoque basado en el usuario

La calidad en este enfoque se basa en satisfacer al cliente, es decir la calidad se determinada por lo que el usuario desea. Sin embargo está dirigida hacia el exterior de la organización y por ende se afectará por cualquier cambio que suceda en la expectativa del cliente, esto demandara mayor trabajo, ya que se debe estar pendiente de los cambios de las expectativas ya que los grupos sociales tienen deseos o necesidades diferentes.

e) Enfoque basado en la producción

Se considera al producto que cumple con determinadas descripciones, con el que fueron diseñadas, si cumple con las especificaciones dadas, el producto será de calidad, pero este enfoque está orientando hacia el interior de la organización, el cual no toma en cuenta la opinión del cliente y este será su mayor debilidad.

1.4. Modelos de calidad de Servicio

1.4.1. Escuela Norteamericana, planteado por Zeithaml, Parasuraman y Berry

Duque (2005) refirieron que este modelo nace debido a los estudios que realizó Gronroos, él descubrió los principios del control de calidad, siendo esto muy exitoso para el área de manufactura, pero eran adecuados para evaluar la calidad en los servicios. Zeithaml, et. al, desarrollaron un instrumento que les permita medir la calidad percibida, este instrumento se llama SERVQUAL (ServiceQuality). (p. 68)

De estas entrevistas, se obtuvo diversa información, en donde se puede resaltar que la percepción de la calidad en un servicio está fuertemente relacionada con el cumplimiento de las expectativas y que existen factores que afectan a las expectativas con la comunicación. La información encontrada ayudo a definir las causas probables de deficiencias en la calidad del servicio.

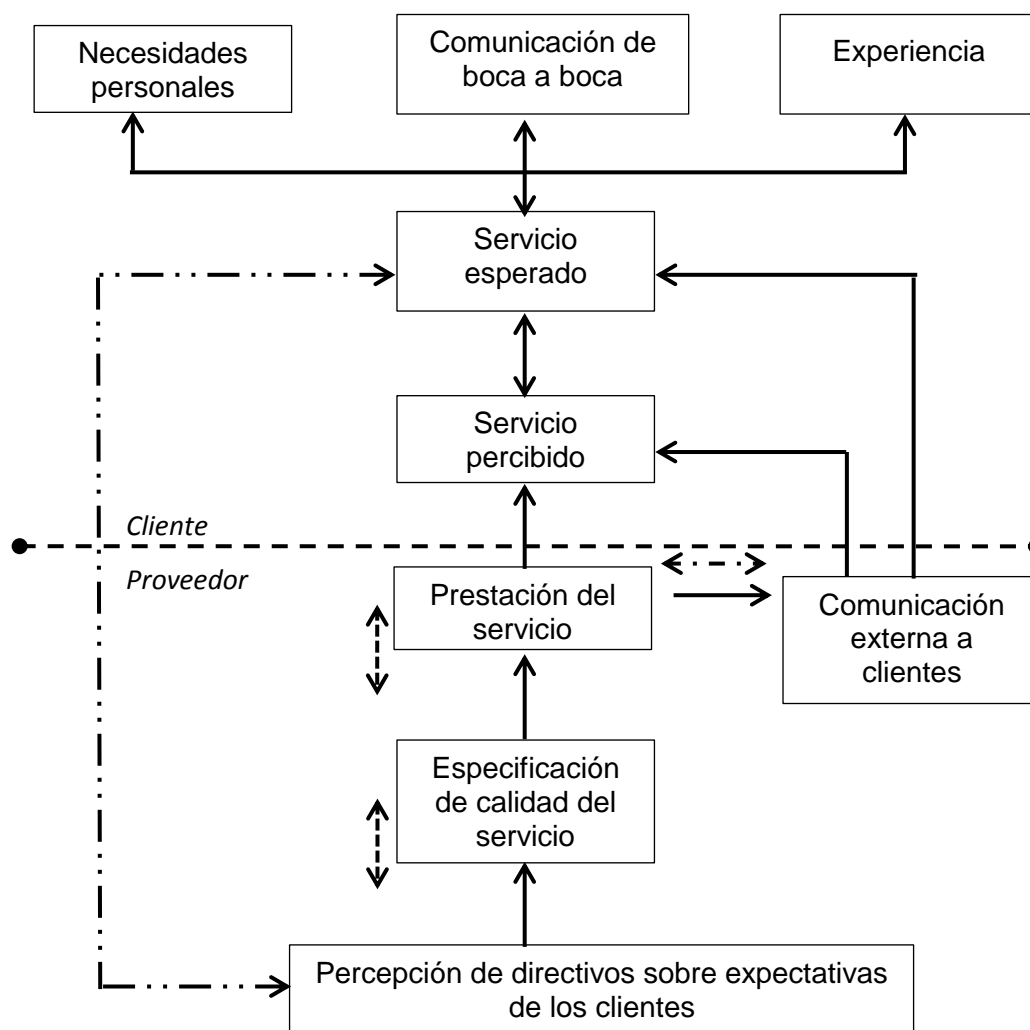


Figura 1 . Modelo de Calidad en el Servicio Servqual

Fuente: Zeithaml y Parasuraman (2004), citado por Duque (2005 p. 73)

Zeithaml, et al (1993), citado por Izaguirre (2015) definieron la calidad en el servicio como “la amplitud de la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones” (p.17), sabemos que las expectativas de los clientes, pueden ser variadas, ya que cada una tiene una percepción diferente, por ello se van a encontrar vacíos, pero se pueden definir los factores que influyen en las expectativas del cliente, como:

- Lo que los usuarios escuchan de otros usuarios (es decir la comunicación boca a oído o boca a boca), ejemplo las recomendaciones de vecinos o amigos.
- Las necesidades personales de los usuarios, se puede considerar hasta cierto punto como sus expectativas. Ejemplo, con referencia a los límites de

crédito, mientras algunos pedían una ampliación del monto otros deseaban la restricción.

- La experiencia que se han tenido de un servicio, esto puede influir en el nivel de las expectativas del usuario. Por ejemplo, en el caso de corredores de bolsa, es más valorada sus conocimientos y habilidades que su apariencia personal.
- La comunicación externa de los proveedores del servicio tiene un papel importante y fundamental en la conformación de las expectativas del usuario. Ejemplo las tarjetas que son aceptadas a nivel mundial.

En este modelo al principio se identificó con diez dimensiones:

Tabla 1

Dimensión de la calidad en el Servicio

Criterio	Definición
Elementos tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y material de comunicación.
Fiabilidad	Habilidad para ejecutar el servicio promedio de forma fiable y cuidadosa.
Capacidad de Respuesta	Capacidad de ayudar a los clientes y proveedores de un servicio rápido.
Profesionalidad	Posesión de las destrezas requeridas y conocimiento de la ejecución del servicio
Cortesía	Atención, consideración, respeto y amabilidad del personal de contacto.
Credibilidad	Veracidad, creencia, honestidad en el servicio que se provee.
Seguridad	Inexistencia de peligros, riesgos o dudas.
Accesibilidad	Accesible y fácil de contactar.
Comunicación	Mantener a los clientes informados con un lenguaje que se fácil de entender, además practicar la escucha.
Comprensión del cliente	Hacer el esfuerzo para conocer a los clientes y sus necesidades

Nota: Adaptado de Duque (2005, p.71–72)

Además, se plantea la necesidad de evaluar la calidad del servicio en dos aspectos: la primera mediante una etapa cualitativa, en donde se identifican los factores que influyen en las expectativas de los clientes y la segunda en una etapa cuantitativa, en donde se utiliza el Servqual, la cual es un instrumento creado para medir de forma cuantitativa las expectativas y percepciones del cliente. Este modelo tiene en su primera fase determina las expectativas de los clientes y en la segunda mide la percepción del cliente respecto al servicio brindado.

1.4.2. El modelo de gaps en la calidad de servicios

Parasuraman *et al.* (1985), citado por Duque *et al.* (2012) definieron como gap a los vacíos o deficiencias que se encuentran en las percepciones de la calidad y el servicio. Estos vacíos son aquellos factores por el cual el servicio ofrecido no es percibido con alta calidad. Estos son conocidos como la brecha que existe entre el servicio esperado y el servicio percibido. (p. 72)

Parasuraman, *et al.* (1985), citado por Duque *et al.* (2012, p. 73), refirieron al modelo SERVQUAL y con ayuda de los estudios de los cinco gaps, intentaron mejorar la calidad en el servicio, la descripción de cada gap son:

Gap 1: Diferencia entre las expectativas de los usuarios y las percepciones de los directivos.

Gap 2: Diferencia entre las percepciones de los directivos y las especificaciones o normas de calidad.

Gap 3: Diferencia entre las especificaciones de la calidad del servicio y la prestación del servicio.

Gap 4: Diferencia entre la prestación del servicio y la comunicación externa.

Gap 5: Diferencia entre las expectativas del consumidos sobre la calidad del servicio y las percepciones que tiene del servicio.

Por lo tanto el gaps N° 5 nace de la evaluación de las cuatro primeras. El vacío N° 5 = (vacío N°1, vacío N°2, vacío N°3, vacío N°4), con este modelo se puede analizar, y encontrar los vacíos, así atacaremos las causas y podremos establecer las acciones de mejorar, que permitirá la calidad.

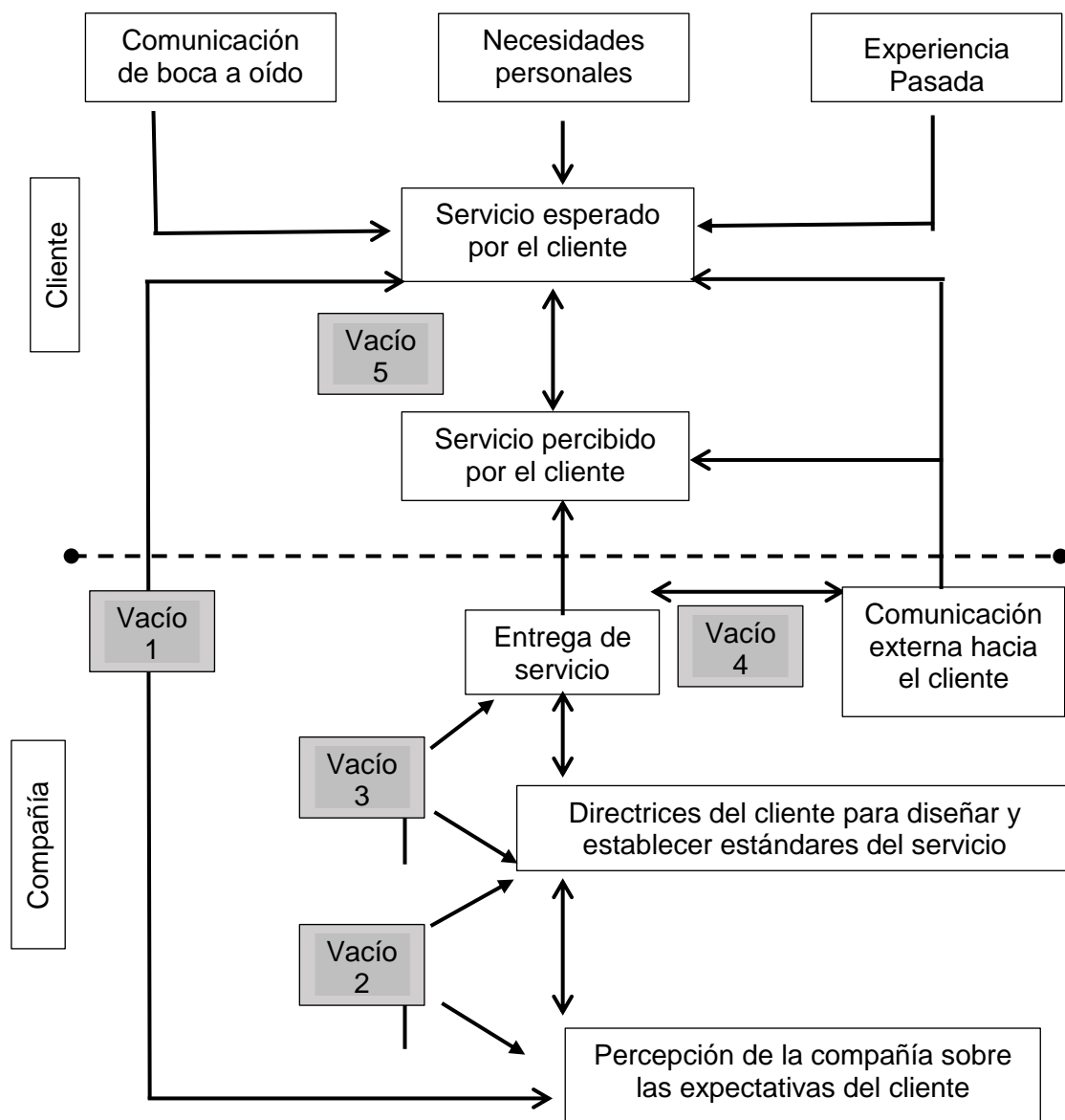


Figura 2. Gaps del Modelo Servqual

Fuente: Parasuraman *et al.* (1988), citado por Duque *et al.* (2012, p. 73)

1.4.3 Modelo Servperf

Para Camisón, *et al.* (2006) indicaron que este modelo es planteado por Cronin y Taylor (1992), donde desarrollaron una escala para medir la calidad que se percibe por los clientes, este modelo contiene 22 afirmaciones referidas a la percepción

sobre el desempeño que es tomado del modelo Servqual. Esto instrumentos se convierte menos costos y factible de manejar. (p. 924)

Este modelo se calcula de la siguiente manera:

$$Q_i = \sum_{j=1}^K W_j P_{ij}$$

Donde

Q_i = Calidad percibida global del elemento i ;

k = Número de atributos, 22 en este caso;

P_{ij} = Percepción del resultado del estímulo i con respecto al atributo j ;

W_j = importancia del atributo j en la calidad percibida.

Podemos observar que este modelo utiliza ponderaciones según la importancia que tiene cada atributo al momento de ser evaluado, entonces podemos decir que la calidad del servicio será mejor cuando mayor se la suma de dichas percepciones.

1.4.4 Modelo norma ISO 9001:2015

López (2016) refiere que la norma ISO 9001 “es el estándar de referencia para los sistemas de aseguramiento y gestión de la calidad” (p. 9) Esta norma surge por la necesidad de aproximaciones técnicas en las diferentes empresas europeas, en 1985 la comunidad Económica europea manifiesta la necesidad de tener técnicas normativas para las distintas empresas europeas e invita buscar una normativa que asegure la conformación de servicios, productos, sistemas y procesos. Pero además esta norma ha sufrido distintas revisiones desde su inicio, en la actualidad la versión utilizada es la 2015.

Para Carro y Carro (2008) refiere que las normas ISO 9001-2000 se sustentan 8 principios de gestión de la calidad. Estos principios deben ser utilizados por el líder de la organización como base para guiar hacia la mejora continua, los principios son: Enfoque al cliente, Liderazgo, Participación del personal, Enfoque de proceso, Enfoque de sistema para la gestión, Mejora continua, Enfoque basado

en hechos para la toma de decisiones, Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor. (p. 37)

Estas normas también hacen uso del ciclo de Deming, el cual conlleva a la mejora continua.



Figura 3. Representación del Ciclo de Deming.

Fuente: Carro *et al.* (2008, p. 38)

Para Sánchez, Dueñas e Izquierdo (2006) refirieron que la calidad según UNE-EN ISO-9000:2000 (Apartado 3.1.1) “es el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple los requisitos” (p. 8). Se puede apreciar que el termino calidad es referida de una manera muy general, que se puede aplicar a un producto, proceso o a un sistema. Para ello se necesita conocer las características que definen su calidad, así para una computadora con calidad, observaremos que sus características, serán su capacidad de almacenamiento, velocidad del Ram, etc.

Además, para Sánchez *et al.* (2006) la Norma ISO 9000:2000 definieron al término “requisito” como, Necesidad o expectativa establecida generalmente implícita u obligatoria. (p. 13)

1.4.5. Modelo EFQM (European Foundation for Quality Management)

Para Membrado (2002) indicó que en 1988 se funda la European Foundation for Quality Management (EFQM) y posterior a esto se crea el Premio Europeo de la Calidad, esto se fundamenta en los principios de Gestión de Calidad total y en la autoevaluación como un método para mejorar. El modelo evalúa los diferentes elementos que la conforman y compara los resultados con la parte teórica establecido por la EFQM. Con esta comparación se logra identificar los puntos débiles y las fuertes, propone un repaso por todos los aspectos que se deben analizar en especial los resultados finales, ya que ahí se puede identificar las áreas que deben ser potenciadas y a las que es necesario aplicar acciones de mejora. (p. 28)

Este autor indica que este modelo se constituye por nueve criterios, los cuales se agrupan en dos categorías: Resultados, son los criterios que refieren que es lo que se ha obtenido en la organización y que está obteniendo. Criterios de Agentes Facilitadores, son los criterios que demuestran cómo se han obtenido los resultados. (p. 33)

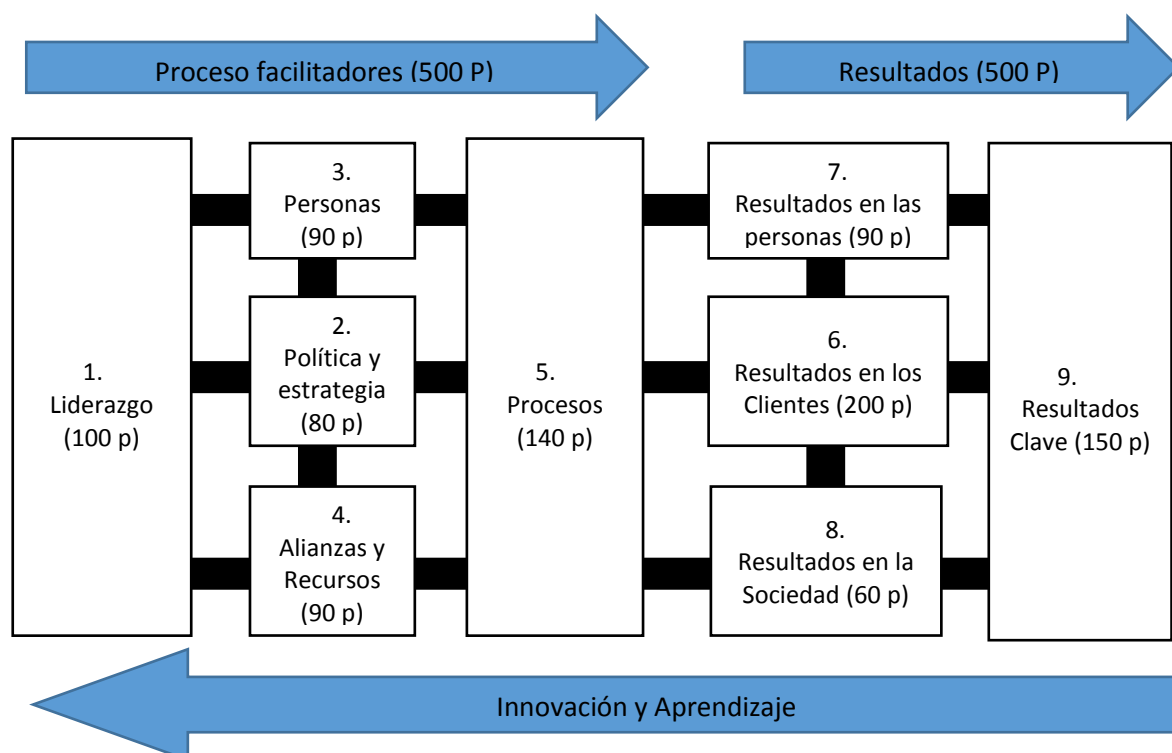


Figura 4. Modelo EFQM de excelencia

Fuente: Membrado (2002). *Innovación y mejora continua según el modelo EFQM de excelencia.*

Para Membrado (2002), quien refirió que estos nueve puntos, nos representa los criterios que nos guiarán para la evaluar el progreso que tiene una organización hacia la excelencia, además deben tener el mismo peso específico de 500 puntos, pero dentro de cada grupo el peso específico es diferente. Por lo tanto se puede interpretar que los procesos son el medio por el cual las empresas utilizan el material humano para producir resultados favorables. Los resultados en los clientes, en las personas y en la sociedad, se obtienen por medio del Liderazgo, si este es dirigido de manera adecuada y cumple con los procesos establecidos, conllevará a aplicar una política y estrategia, donde se utilizarán unos recursos y alianzas, que finalmente lo llevaran a obtener resultados de excelencia dentro de la organización. (p. 33-34)

1.5 Gestión de la calidad en los servicios educativos

¿Cómo gestionar la calidad en las organizaciones educativas?

Ogalla (2005) citado por Ropa (2014) indicó que gestionar las organizaciones conlleva establecer un sistema que permita desarrollar y controlar los distintos procesos que tiene el plan, con el único propósito de alcanzar las metas y los objetivos institucionales. El modelo EFQM de Excelencia (European Foundation for Quality Management) refiere que el sistema de gestión es el esquema general de procesos y procedimientos que utilizará la organización para que se realicen todas las actividades necesarias para alcanzar sus objetivos. (p. 71)

Pérez, López, Peralta y Municio (2000) citado por Ropa (2014) refirieron que un aspecto importante en la gestión, es el proceso de control, se refiere a esto en conocer de manera interna y externa lo que está sucediendo en la organización, esto permitirá analizar y si es necesario rediseñar los objetivos y orientar las actividades. Gestionar se convierte en hacer adecuadamente las cosas, siempre en cuando estén planificadas y dirigidas a conseguir objetivos. (p. 71)

1.6 Dimensión de Calidad del Servicio Educativo

La calidad del servicio presenta dimensiones planteadas por Tigani en el año 2006, el cual relacionó estas dimensiones con la excelencia que se debe brindar en el servicio. En la actualidad el término de calidad del servicio se alcanza cuando un

cliente obtiene una satisfacción de sus necesidades, esto a la vez se convertirá en la fidelización del cliente.

Dimensión 1: Capacidad de Respuesta

La capacidad de respuesta, quizá sea uno de los puntos más importantes para los padres de familia, ya que de esto depende la relación que lleve con la institución educativa.

Para entender lo que significa Capacidad de Respuesta tomaremos lo indicado por Tigani (2006) “La capacidad de respuesta es el grado de preparación que tenemos para entrar en acción. La lentitud del servicio, es algo que difícilmente agregue valor para el cliente” (p. 33). Es considerado un punto importante en el servicio, dado que al cumplir con los compromisos realizados con rapidez a cualquier solicitud o inquietud de los padres de familia, se observa la capacidad del personal para responder ante cualquier eventualidad.

También tenemos lo señalado por Parasuraman, *et al.* (1985), citado por Duque (2005) acerca de la capacidad de respuesta, el cual refirió que es la predisposición que se tiene para ayudar a un cliente y para atenderlo de manera rápida, además de cumplir con lo establecido y la factibilidad con la que se logra. (p. 72)

Dimensión 2: Atención

Para Tigani (2006) el cual refirió que la atención es “Todo lo que implica ser bien atendido, como por ejemplo ser bien recibido, sentirse apreciado, ser escuchado, recibir información, ser ayudado” (p. 33). Esto se refleja en la relación directa con los padres de familia, no debe haber espacio para la indiferencia o el desprecio, ya que la primera impresión es la que cuenta.

Parasuraman, *et al.* (1985), citado por Duque (2005) refirió que la atención es la consideración que tiene el personal que brinda el servicio. Esta dimensión es una de las principales ya que el cliente es lo primero que observa, la atención debe

ser de manera gentil y con prudencia, para dejar una buena impresión en el cliente. (p. 72)

Para Lira (2009) indicó que la atención es aquella que se puede dar o percibir de otras personas, esta puede ser de forma: a) Positiva: Son buenas noticias que le hacen sentirse feliz y útil a los demás. b) Negativa: Son malas noticias que le hacen sentirse triste, derrotado o enojado. (p. 49 – 50)

Dimensión 3: Comunicación

Al respecto Tigani (2006) indicó que la comunicación es “establecer claramente que estamos entendiendo a nuestro cliente y que también nosotros estamos siendo entendidos... Es espantoso esperar para que luego alguien nos comunique que está en el lugar equivocado o a la hora equivocada, etc.” (p. 34). Esto debe darse de la manera más clara y precisa, no puede haber espacio para una mala comunicación, de lo contrario, se convertirá en el punto de quiebre para la insatisfacción del cliente.

Además Parasuraman, *et al.* (1985), citado por Duque (2005) refirió que la comunicación es mantener informado al cliente, usando un lenguaje fácil de entender, pero además debe practicar la escucha activa. Esto se debe manejar mucho en las instituciones educativas, ya que es una de nuestras mayores debilidades, porque no se practica una comunicación asertiva. (p. 72)

Debemos también tomar en cuenta lo referido por Urbano y Yuni (2003), los cuales consideraron que la comunicación una vez emitida corre el riesgo de sufrir distorsiones, malas interpretaciones, o ser emitido de forma errónea. Esto suele suceder por las interpretaciones subjetivas del receptor. Por lo tanto la comunicación está condicionada por sentimientos, emociones, juicios, valores, actitudes, ideales, e intereses, etc., tanto del emisor como del receptor. (p. 46)

Además Lira (2009) indicó que la comunicación es el:

Proceso más importante que el ser humano pueda hacer, el cual debe hacerse con empatía y no dejar de lado el saber escuchar. El cliente

puede percibir nuestra actitud mediante la comunicación, estos incluyen dos tipos de comunicación la verbal y la no verbal. (p. 46)

Por ende esto se debe aplicar en las instituciones educativas, ya que se debe practicar una comunicación constante y de manera empática, a la par también se debe practicar una escucha activa, teniendo en cuenta que nuestras actitudes están siendo observadas por toda la comunidad educativa y estas pueden favorecer o desfavorecer a nuestra institución.

Al respecto Couso (2005) refirió que la comunicación:

Es la transmisión de información entre dos o más seres humanos; por información entendemos deseos, intenciones, decisiones u opiniones. Esta transmisión de información, generalmente, irá en ambos sentidos, es decir se produce un intercambio de mensajes alternándose los papeles de emisor y receptor, es lo que llamamos retroalimentación o feedback. (p.8)

Para poder brindar un buen servicio el autor refiere que debe existir una comunicación fluida para poder alcanzar los objetivos planteados, a esto se puede adjuntar una retroalimentación ya que la comunicación será recíproca.

Dimensión 4: Accesibilidad

Al respecto Tigani (2006) relacionó la accesibilidad con “¿Dónde estoy cuando me necesitan?; ¿Cuántas veces suena mi teléfono antes que alguien lo atienda?; ¿Cuántas personas han querido mis servicios y no lograron encontrarme o comunicarse conmigo a tiempo?” (p. 34). Es la forma en la cual la institución educativa se relaciona con sus clientes, cual es la disponibilidad que se tiene hacia la sociedad, para atender sus necesidades oportunamente.

Además Parasuraman, *et al.* (1985), citado por Duque (2005) indicaron que es la forma de contactarnos con el cliente en el momento requerido, en el momento que realmente nos necesitan, así estaremos al servicio del cliente y podremos satisfacer sus necesidades. (p. 72)

Donabedian (1973), citado por Frenk (2014) consideró a la accesibilidad como algo adicional a la simple presencia o a la disponibilidad que se entrega en cierto momento. Además comprende las características de los recursos que facilitarán o dificultarán el acceso por parte de los clientes. (p. 438)

Además Goodall (1987) citado por Garrocho y Campos (2006) refirieron que la accesibilidad es la facilidad con la que se alcanza cierto lugar, desde diferentes puntos, esto ayudará a ponerse en contacto con diferentes puntos de orígenes. (p. 353)

López (2003), citado por Rapoport y López (2005,) refirieron que la accesibilidad: “Es el conjunto de características que debe disponer un entorno, producto o servicio para ser utilizable en condiciones de confort, seguridad e igualdad por todas las personas y, en particular, por aquellas que tienen alguna discapacidad” (p. 12).

Para que exista accesibilidad debe cumplir ciertas condiciones, como no tener barreras, o se debe facilitar la adaptación de estas de manera que se de forma progresiva.

Dimensión 5: Comprensión

Al respecto Tigani (2006) indicó que “Debemos esforzarnos por entender que es lo que nuestro servicio significa para el cliente. ¿Comprenderán lo que sus servicios significan para sus clientes?; ¿Podemos creer que somos tan importantes e imprescindibles que nuestros clientes soportarán pacientemente nuestros desplantes?” (p. 36). Como institución educativa tenemos claro que formamos personas capaces de enfrentarse a un mundo globalizado, con una tecnología que va cambiando constantemente, esto debe ser el principal eje por el cual deba desenvolverse cada institución educativa.

Además Denton (1991) refirió que la comprensión es conocer las necesidades de los clientes, y en la valoración de la calidad de la empresa para

satisfacer sus necesidades”. Las instituciones educativas deben comprender que es lo que el padre de familia y la sociedad requieren de los futuros ciudadanos, un nivel académico alto, con formación en valores y aptitudes, etc. (p. 85)

Al respecto Lovelock y Wirtz (2009) afirmaron que la comprensión implica la capacidad de comprender las necesidades de los clientes y a su vez observar cómo se comportan en los diversos ambientes del servicio brindado, esto ayuda a ver cuáles serán las expectativas y si estarán satisfechos. Como el autor refiere la comprensión no solo es saber qué es lo que el cliente necesita, sino la importancia que esto requiere, debemos entender por qué eligieron nuestros servicios y no el de la competencia. Así sabremos con certeza que estamos produciendo un servicio con clientes satisfechos. (p. 27)

Dimensión 6: Credibilidad

Al respecto Tigani (2006, p. 35) indicó que:

“Nunca se debe mentir al cliente, porque después de una mentira, el cliente solo puede esperar nuevas mentiras y violaciones a su dignidad. No debemos jamás prometer algo en falso, porque una promesa incumplida es un atentado a nuestra credibilidad. Crear expectativas exageradas, indica falta de compromiso con el cliente y desprecio por la verdad”.

El engaño por parte de la institución educativa es algo que a futuro va causando problemas, ya que los padres de familia no confiarán y por ende retirarán a su hijo de la institución.

Además Lovelock y Wirtz (2009) mencionaron que la credibilidad:

Son las características de los productos que los clientes no pueden evaluar con confianza, incluso después de la compra y el consumo, esto debido a que el individuo se ve forzado a confiar en que se han realizado ciertas tareas, que se traducirán en beneficios. (p. 43)

Es importante la credibilidad dentro de las instituciones educativas, al haber perdido confianza por la “baja calidad de enseñanza”, se debe retomar estrategias para mejorar esa inconformidad.

Druker (1990), citado por Duque (2005) refirió que la credibilidad es la capacidad que deben poseer las empresas los cuales brindan servicios, el cual debe ofrecer de la manera más confiable, segura y cuidadosa, es decir, deben brindar un servicio de forma correcta desde el primer momento. Para ello las instituciones educativas públicas deben tener claro cómo afecta la credibilidad al compromiso 2, retención anual e interanual de estudiantes, cuando una institución no cuenta con credibilidad, poco a poco se ve reflejado en la población estudiantil. (p. 69)

Dimensión 7: Amabilidad

Al respecto Tigani (2006) mencionó que para que existe amabilidad:

“debemos generar capacidad para mostrar afecto por el cliente interno y externo. Se debe respetar la sensibilidad de la gente, porque muchas veces es altamente vulnerable a nuestro trato. Cuando se trata de atender reclamos, quejas y clientes irritables, no hay nada peor que una actitud simétrica o de mala voluntad”. (p. 35)

Esta dimensión es una de la cuales se ha ido perdiendo en las instituciones educativas, la amabilidad entre director-padres de familia, docentes-padres de familia y estudiantes-docentes, es por ello que debe ser una de las dimensiones que se debe recuperar, para garantizar un clima institucional.

Además Bernabé (1994) manifestó que la amabilidad es una de las principales cualidades y quizá la más importante que debe poseer un buen educador, si realmente desea cultivar un ambiente constructivamente educativo, debe tener esta cualidad, porque un ambiente de tranquilidad, serenidad, alegría y familiaridad que dé el colegio o docente se relaciona con el calor de una familia. (p. 31)

Para Ardnt y Janney (1987), citado por Medrano (2005) refirió que la amabilidad significa establecer una relación afectiva con la otra persona, no solo debe ser cordial, sino de la manera en la cual ambas personas se sienta cómodas, esto va relacionado más a una dimensión afectiva. Dentro de una institución educativa, al tener contacto con estudiantes y padres de familia la amabilidad debe prevalecer, ya que esto nos permitirá llevar una buena relación. (p. 118)

1.7. Justificación.

Justificación teórica.

La investigación tiene valor teórico, porque contribuirá a ampliar la información para apoyar el avance de los conceptos y lineamientos teóricos aplicados en las Instituciones de Educación Básica, constituirá una contribución a las teorías existentes en materia de la calidad de servicio que brinda las instituciones educativas.

El tema calidad del servicio es un tema que cada vez toma más relevancia a nivel mundial. Tomando en cuenta lo establecido por la Organización de las Naciones Unidas (ONU) entre los objetivos de Desarrollo del Milenio se contempla lograr la enseñanza primaria universal y refiere que “la calidad de la educación, es tan importante como la matrícula”. Esto es reconocido por 190 países que integran la ONU, entre ellos el Perú.

El Perú no debe estar al margen de este tema, por ello la presente investigación permitirá aportar para que esto sea una realidad. Y para que esto se cumpla, es decir que la educación sea de calidad, es necesario que los servicios sean también de calidad, teniendo en cuenta que la calidad de servicio en las instituciones educativas es cada vez más un requisito indispensable.

Justificación práctica.

Al respecto debemos reconocer el derecho a la educación de calidad, esto implica garantizar el desarrollo de competencias. Ya que una mayor calidad en el servicio educativo es importante para el desarrollo humano de un país y mejorar la calidad de vida.

Los resultados del estudio permitirá que toda los docentes y personal administrativo desempeñan su labor de manera adecuada en las Instituciones Educativas eso contribuirá al mejoramiento de los principios morales y éticos de los profesionales, para mejorar la calidad de servicio

Justificación metodológica.

El estudio es de tipo básica, bajo el diseño no experimental, transversal: descriptivo comparativo, porque el objetivo es determinar las diferencias que existen en la calidad de servicio que ofrecen tres instituciones educativas de la Ugel 15 - Huarochirí, para ello primero se recopiló los datos de acuerdo a los instrumentos validados y confiables, luego se procedió a determinar la comparación de la variable en las tres instituciones, lo que dependió de la prueba de normalidad, determinándose como un estudio paramétrico, correspondiendo utilizar la prueba estadística de varianza.

1.8 Realidad Problemática.

La calidad del servicio no es un tema nuevo en las empresas, debido que los clientes han exigido una mejor atención y trato al adquirir un producto o servicio, por ello la educación no es ajena a este fenómeno, al ser un ente que imparte un servicio debe tener en cuenta la calidad de servicio que ofrece a sus clientes.

En la actualidad la educación ha venido teniendo cambios radicales, existe una gran competencia entre las instituciones privadas y públicas, esto nos lleva a la necesidad de mejorar en el servicio al cliente.

En las instituciones educativas públicas a nivel nacional están teniendo un cambio, empezando por los docentes, quienes en su mayoría se están esforzando por mejorar sus estrategias de aprendizaje, asistiendo a diferentes capacitaciones y actualizaciones sobre evaluación, estrategias pedagógicas y uso adecuado de las tics, esto es apoyado por el Minedu ya que utiliza la página de Perú Educa para capacitar de manera virtual y gratuita a docentes a nivel nacional. Pero aún

tenemos un grupo de docente que enseña de manera tradicional, resistiéndose al cambio.

Centrando la calidad de servicio en instituciones educativas públicas de la Ugel 15 - Huarochirí, la mayoría de colegios estatales no son muy bien aceptados por los padres de familia del distrito, ya que existen colegios privados que cada vez ofrecen diferentes servicios como ser pre-universitarios, enseñar otros idiomas, brindar talleres deportivos y artísticos, todo esto para cubrir la insatisfacción de la calidad académica.

Además la implementación de los diseños curriculares del estado, como rutas de aprendizaje y el que se va a implementar este año el DCN 2017, que tiene unos enfoques dirigidos hacia la educación para la vida. Esto no es muy bien aceptado por el padres de familia ya que compara la educación en escuelas públicas y privadas, y en la mayoría opta por matricular a su hijo en instituciones educativas privadas por brindar más talleres o por ser pre-universitario. Solo aquellos padres de bajos recursos matriculan a sus hijos en escuelas públicas.

Además los padres de familia cada vez más están decepcionados por la educación pública, las faltas constantes de los docentes, las horas perdidas en actividades que parecen no estar relacionado al campo educativo, utilización inadecuado de estrategias, además el trato que existen entre padres y docentes, todo esto hace que cada vez la educación pública sea mal vista y disminuya la cantidad de estudiantes.

El ministerio de Educación están implementando en algunas instituciones educativas de nivel secundario las famosas Jornada Escolar completa (JEC), estos instituciones están siendo implementados con mayor infraestructura (aulas, carpetas, etc.) equipo tecnológico (laptos, proyector multimedia, ecran) para el uso de las Tics, personal administrativo (coordinadores, administrador, psicólogo, etc). Esta Jornada Escolar completa, ofrece un aumento en las horas pedagógicas subiendo de 7 a 9 horas al día, en un horario de 8 a 4 pm, aumentando las horas en las áreas principales como matemática, comunicación, ciencia y ambiente,

sociales e inglés intensivo, además se cuenta el apoyo del departamento de psicología, para todos los problemas que pueda influencia en el estudiante. Toda esta inversión debe atraer a más estudiantes y devolver la confianza a los padres de familia sobre las instituciones públicas.

De allí que se hace necesario medir y comparar la calidad de servicio que viene ofreciendo a sus clientes tres Instituciones educativas, para elevar su imagen institucional dentro del distrito de Santa Eulalia, además que se desea conocer las fortalezas con la cual cuenta la institución como sus debilidades para así mantener, corregir y mejorar sus servicios, con la única intención que las instituciones públicas del distrito mejoren en sus servicios educativos y logren sus objetivos institucionales.

1.8.1 Problema general.

¿Cuáles son las diferencias en la calidad del servicio en tres instituciones educativas de la Ugel 15 – Huarochirí 2017?

1.8.2 Problemas específicos.

Problema específico 1

¿Cuál son las diferencias en la dimensión capacidad de respuesta en tres instituciones educativas de la Ugel 15 – Huarochirí 2017?

Problema específico 2

¿Cuál son las diferencias en la dimensión atención en tres instituciones educativas de la Ugel 15 – Huarochirí 2017?

Problema específico 3

¿Cuál son las diferencias en la dimensión comunicación en tres instituciones educativas de la Ugel 15 – Huarochirí 2017?

Problema específico 4

¿Cuál son las diferencias en la dimensión accesibilidad en tres instituciones educativas de la Ugel 15 – Huarochirí 2017?

Problema específico 5

¿Cuál son las diferencias en la dimensión comprensión de vida en tres instituciones educativas de la Ugel 15 – Huarochirí 2017?

Problema específico 6

¿Cuál son las diferencias en la dimensión credibilidad en tres instituciones educativas de la Ugel 15 – Huarochirí 2017?

Problema específico 7

¿Cuál son las diferencias en la dimensión amabilidad en tres instituciones educativas de la Ugel 15 – Huarochirí 2017?

1.9. Hipótesis General

Existen diferencias significativas en la calidad de servicio en tres instituciones educativas de la Ugel 15 – Huarochirí 2017.

1.9.1. Hipótesis específicos.**Hipótesis específica 1**

Existen diferencias significativas en la dimensión capacidad de respuesta en tres instituciones educativas de la Ugel 15 Huarochirí 2017

Hipótesis específica 2

Existen diferencias significativas en la dimensión atención en tres instituciones educativas de la Ugel 15 Huarochirí 2017

Hipótesis específica 3

Existen diferencias significativas en la dimensión comunicación en tres instituciones educativas de la Ugel 15 Huarochirí 2017

Hipótesis específica 4

Existen diferencias significativas en la dimensión accesibilidad en tres instituciones educativas de la Ugel 15 Huarochirí 2017

Hipótesis específica 5

Existen diferencias significativas en la dimensión comprensión en tres instituciones educativas de la Ugel 15 Huarochirí 2017

Hipótesis específica 6

Existen diferencias significativas en la dimensión credibilidad en tres instituciones educativas de la Ugel 15 Huarochirí 2017

Hipótesis específica 7

Existen diferencias significativas en la dimensión amabilidad en tres instituciones educativas de la Ugel 15 Huarochirí 2017

1.10. Objetivo General

Determinar las diferencias en la calidad de servicio en tres instituciones educativas de la Ugel 15 – Huarochirí. 2017

1.10.1. Objetivos específicos.**Objetivo específico 1**

Determina las diferencias en la dimensión capacidad de respuesta en tres instituciones educativas de la Ugel 15 – Huarochirí 2017

Objetivo específico 2

Determinar las diferencias en la dimensión atención en tres instituciones educativas de la Ugel 15 – Huarochirí 2017

Objetivo específico 3

Determinar las diferencias en la dimensión comunicación en tres instituciones educativas de la Ugel 15 – Huarochirí 2017

Objetivo específico 4

Determinar las diferencias en la dimensión accesibilidad en tres instituciones educativas de la Ugel 15 – Huarochirí 2017

Objetivo específico 5

Determinar las diferencias en la dimensión comprensión en tres instituciones educativas de la Ugel 15 – Huarochirí 2017

Objetivo específico 6

Determinar las diferencias en la dimensión credibilidad en tres instituciones educativas de la Ugel 15 – Huarochirí 2017

Objetivo específico 7

Determinar las diferencias en la dimensión amabilidad en tres instituciones educativas de la Ugel 15 – Huarochirí 2017

II. Marco Metodológico

2.1. Variables.

Variable 1. Calidad de servicio

Tigani (2006) “Es la situación en la cual, una empresa otorga calidad y servicios superiores a sus clientes, propietarios y empleados” (p. 26)

Para el autor calidad significa “medida de la dimensión en que una cosa o experiencia satisface una necesidad, soluciona un problema o agrega valor para alguien” (p. 25).

2.2. Operacionalización de variables.

Tabla 2.

Operacionalización de la variable Calidad de Servicio

Dimensiones	Indicadores	N° de ítems	Escala y valores	Niveles	Intervalos
Capacidad de Respuesta	Optimización	4	Nunca (1)	Deficiente	4 – 6
				Regular	7 – 9
	Satisfacción			Bueno	10 – 12
				Excelente	13 – 16
Atención	Horario conveniente	6		Deficiente	6 – 10
				Regular	11 – 15
	Cumplimiento Disponibilidad			Bueno	16 – 20
				Excelente	21 – 25
Comunicación	Facilidad de dialogo	3		Deficiente	3 – 4
				Regular	5 – 6
				Bueno	7 – 9
				Excelente	10 – 12
Accesibilidad	Acceso libre	4	A veces (2)	Deficiente	4 – 6
				Regular	7 – 9
	Cumplimiento de la expectativa			Bueno	10 – 12
				Excelente	13 – 16
Comprensión	Necesidades cubiertas	2	Casi siempre (3)	Deficiente	2 – 3
				Regular	4 – 5
				Bueno	6 – 7
				Excelente	8 – 8
Credibilidad	Percepción	2	Siempre (4).	Deficiente	2 – 3
				Regular	4 – 5
				Bueno	6 – 7
				Excelente	8 – 8
Amabilidad	Trato adecuado	4		Deficiente	4 – 6
				Regular	7 – 9
				Bueno	10 – 12
				Excelente	13 – 16

Nota: Adaptado de Tigani (2006)

2.3. Metodología.

2.3.1 Tipo de estudio

El presente estudio es de tipo Básico, ya que los estudios básicos y puros pretenden contribuir a un mejor reconocimiento de las variables de estudio, al respecto Zorrilla (1993), citado por Grajales (2000) manifiesta que la investigación se clasifica en cuatro tipos: básica, aplicada, documental de campo o mixta. En el cual el tipo básico se denomina pura o fundamental, Está enfocado a buscar el progreso científico, el cual implementara los conocimientos teóricos. (p.2)

Este tipo de estudio es formal y su principal objetivo es generalizar teorías basadas en principios y leyes, las cuales pueden ser utilizadas para posteriores investigaciones.

Además este trabajo fue cuantitativo, al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2010), precisaron que este enfoque utiliza la recolección de datos para luego analizar, por ende responde a las preguntas de investigación y prueba las hipótesis, las cuales fueron establecidas previamente, por lo cual se confía en la medición numérica, el conteo y regularmente en el uso de la estadísticas para obtener con exactitud patrones de comportamiento en una población. (p.4)

2.3.2 Diseño.

El diseño de esta investigación fue descriptivo-comparativo, dado que se pretende establecer las diferencias de la variable entre tres poblaciones independientes.

Al respecto Hernández, *et al.* (2010), indicó que las investigaciones descriptivas miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos conceptos, aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar. En un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide o recolecta información sobre cada de ellas, para así describir lo que se investiga, además se caracteriza por realizar una determinación sistemática y precisa de las distintas formas en la que se presenta las características individuales y o grupales. (p. 152)

Por lo tanto el presente trabajo de investigación tiene la gráfica siguiente:

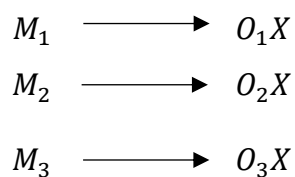


Figura 5. Diseño Descriptivo - comparativo

$$M_1 \neq M_2 \neq M_3 \quad ; \quad O_1 \neq O_2 \neq O_3$$

M_1 = Primera muestra de la investigación

M_2 = Segunda muestra de la investigación

M_3 = Tercera muestra de la investigación

O_1X = Primera observación de la variable

O_2X = Segunda observación de la variable

O_3X = Tercera observación de la variable

2.4. Población, muestra y muestreo.

2.4.1 Población.

Tabla 3.

Distribución de la población de las Instituciones Educativas de la UGEL 15, Huarochirí.

N°	Instituciones Educativas	Padres de Familia
01	I.E. Simón Bolívar	120
02	I.E Monitor Huáscar	170
03	I.E Mercedes Cabanillas	80
Total		370

Nota: Padrón de APAFA de cada I.E

2.4.2. Muestra.

Tomando en cuenta a Bernal (2010), mencionó que la muestra “es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuará la medición y la observación de las variables objeto de estudio” (p. 161). Por lo tanto se puede decir que la muestra es una parte representativa de la población. En este trabajo la muestra utilizada fue escogida de manera intencional, ya que las tres instituciones educativas fueron escogidas por motivos de fácil acceso.

La muestra del presente estudio fué proporcional, dado que se conoce la población y el tamaño muestral, se utilizó la función $\frac{n}{N}$.

Al respecto Bernal (2006) manifestó que para hallar el tamaño (n) de la muestra se utiliza la siguiente fórmula planteada para poblaciones finitas. (p. 171)

$$n = \frac{Z^2 P \cdot Q \cdot N}{\varepsilon^2 (N - 1) + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

Dónde:

Z (1,96): Valor de la distribución normal, para un nivel de confianza de $(1 - \alpha)$

P (0,5): Proporción de éxito.

Q (0,5): Proporción de fracaso ($Q = 1 - P$)

ε (0,05): Tolerancia al error

N (1655): Tamaño de la población.

n: Tamaño de la muestra.

Reemplazando tenemos:

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,5)(0,5) \times 1655}{0,05^2 (1655 - 1) + 1,96^2 \cdot (0,5)(0,5)} = 189$$

$$\frac{n}{N} = \frac{189}{370} = 0.511$$

Tabla 4

Distribución de la muestra proporcional de las Instituciones educativas de la Ugel 15, Huarochirí.

Instituciones educativas	N° de Padres de Familia		Muestra
I.E Simón Bolívar	120	(0.511×120)	61
I.E Monitor Huáscar	170	(0.511×170)	87
I.E. Mercedes Cabanillas	80	(0.511×80)	41
Total	370		189

2.4.3. Muestreo

En la presente investigación se aplicó el muestreo aleatorio estratificado.

Al respecto Rodríguez (1996) refirió que el muestreo estratificado se puede dar de manera proporcional o no proporcional a la cantidad de elementos del estrato que tiene la población. Por lo cual debe ser equitativo el porcentaje por cada nivel al cual esta subdividido. (p. 13)

El muestreo indica los procedimientos o técnicas que se usarán para extraer una muestra colectiva o sub población que se quiere analizar, y después de analizar se obtendrán resultados, las cuales se puede afirmar y generalizar para el universo total.

Los pasos para el procedimiento del muestro son:

1. Definir la población
2. Identificar el marco muestral
3. Seleccionar el tipo de muestreo
4. Elegir el método de muestreo
5. Determinar el tamaño de muestra

Muestreo probabilístico estratificado

Al respecto Hernández, *et al.* (2010) refirió que es un subgrupo, que divide a la población en partes y luego se selecciona una muestra para cada grupo, esto es aplicable en este trabajo ya que se busca comparar los resultados entre los grupos de estudio. (p. 247)

Unidades de muestreo

La unidad primaria de muestreo fueron los padres de familia de tres instituciones educativas de la Ugel 15 Huarochirí.

2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

2.5.1. Técnicas.

Las técnicas de recolección de datos son aquellas que permiten obtener todos los datos necesarios para realizar la investigación del problema que está en estudio mediante la utilización de instrumentos que se diseñarán de acuerdo a la técnica a seguir.

Según Galtung (1971), citado por De Paz (2008), indicó que la técnica es el proceso del cual se obtiene información empírica, el cual permitirá medir las variables en las unidades de análisis, con el fin de obtener los datos que serán útiles para el estudio del problema, entonces entendemos que es el proceso por el cual obtenemos información. (p. 6)

Para la presente investigación se empleó como instrumentos el cuestionario y como técnica la encuesta, por lo que se administraron a la muestra de padres de familia un cuestionario con escala de medición tipo Likert.

2.5.2. Instrumento

Para Chasteauneuf, (2009), citado por Hernández, *et al.* (2010) indicó que el cuestionario es un conjunto de preguntas que responde a una o más variables, al ser elaboradas debe ser congruente con el problema e hipótesis de que se plantean en la investigación. (p. 217)

Ficha técnica 1

Nombre del instrumento: Instrumento de recolección de datos para para medir la calidad del servicio

Autora: Lourdes Mayta Albiño

Año: 2017

Lugar: Huarochirí

Objetivo: Percibir mediante los padres de familia en referencia al servicio que reciben en tres instituciones educativas de la Ugel 15 – Huarochirí. 2017

Muestra: 187

Administración: Individual y/o colectivo

Tiempo de duración: 20 minutos

Normas de aplicación: Los padres de familia marcaron en cada ítem del cuestionario de acuerdo a una valoración cualitativa (nunca, a veces, casi siempre, siempre), con un total de 25 ítems, distribuidos en 7 dimensiones: Calidad del Servicio; es decir se medirá la percepción de los Padres de Familia de las Instituciones Educativas de la UGEL 15, Huarochirí, 2017.

Tabla 5.

Valoración expresiva de la escala Likert para variable Calidad de Servicio.

Expresión cualitativa	Escala de valores
Siempre	4
Casi Siempre	3
A veces	2
Nunca	1

Tabla 6.

Niveles y rangos de la variable calidad de Servicio y sus dimensiones de estudio.

Variables y dimensiones	Niveles	Rangos
Capacidad de Respuesta	Deficiente	4 – 6
	Regular	7 – 9
	Bueno	10 – 12
	Excelente	13 – 16
Atención	Deficiente	6 – 10
	Regular	11 – 15
	Bueno	16 – 20
	Excelente	21 – 25
Comunicación	Deficiente	3 – 4
	Regular	5 – 6
	Bueno	7 – 9
	Excelente	10 – 12
Accesibilidad	Deficiente	4 – 6
	Regular	7 – 9
	Bueno	10 – 12
	Excelente	13 – 16
Comprensión	Deficiente	2 – 3
	Regular	4 – 5
	Bueno	6 – 7
	Excelente	8 – 8
Credibilidad	Deficiente	2 – 3
	Regular	4 – 5
	Bueno	6 – 7
	Excelente	8 – 8
Amabilidad	Deficiente	4 – 6
	Regular	7 – 9
	Bueno	10 – 12
	Excelente	13 – 16

2.5.3. Validación y confiabilidad del instrumento.

Tabla 7.

Validez de los instrumentos por los Juicio de expertos de la Universidad.

Experto	Datos o cargos	Resultados
Bustamante Valdivia, Alcibiade	Docente Investigador UNE.	Aplicable
Aybar Huamani, Justiniano.	Metodólogo de la Investigación.	Aplicable
Luis Hirata Tejada	Docente Investigador UCV	Aplicable
Total		Aplicable

Obtenida la validez del instrumento por juicio de expertos de la Universidad, sobre la validez de contenido sobre Calidad de Servicio en tres Instituciones Educativas de la Ugel 15, Huarochirí, 2017, todos los jurados consideraron que el instrumento es aplicable.

Análisis de confiabilidad.

La confiabilidad de los cuestionarios se realizará mediante el análisis de confiabilidad, se validará los cuestionarios en forma independiente a través del coeficiente de consistencia interna Alpha de Cronbach.

Fórmula de Alfa de Cronbach:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

$\sum S_i^2$: Sumatoria de varianza de los ítems

K : Número de ítems

S_T^2 : Varianza de la suma de los ítems

α : Coeficiente de Alfa de Cronbach

Tabla 8.

Confiabilidad del Alpha de Cronbach del instrumento Calidad de Servicio.

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,851	25

Teniendo en cuenta lo referido por George y Mallery (2003, p. 231) los cuales establecieron los siguientes niveles de los coeficientes de alfa de Cronbach:

Coeficiente alfa >.9 es excelente

Coeficiente alfa >.8 es bueno

Coeficiente alfa >.7 es aceptable

Coeficiente alfa >.6 es cuestionable

Coeficiente alfa >.5 es pobre

Coeficiente alfa < 5 es inaceptable

El valor del Alpha de Cronbach de este instrumento es de 0,851, por lo que se consideró bueno, según lo establecido por George et al. (2003), entonces se dedujo que el instrumento se puede aplicar para el presente trabajo.

2.6. Métodos de análisis de datos.

Con la información recolectada a partir de la administración del cuestionario relacionado a la variable Calidad de Servicio, se construyó una base de datos en el programa Excel para posteriormente exportar al programa estadístico SPSS 22.0 con la finalidad de realizar análisis estadísticos descriptivos e inferencial, que transcurrió por las siguientes etapas:

- Se realizó el análisis exploratorio de la información con la finalidad de tener una visión del comportamiento de los datos y para conocer la existencia de valores atípicos.
- Se calculó las medidas descriptivas básicas que incluyen, la media, desviación estándar; así como las frecuencias absolutas y relativas para construir las tablas correspondientes.
- Teniendo en cuenta que se procura comparar los valores medios de tres grupos independientes que presentan muestras reducidas, así como, no presentan una normalidad en sus distribuciones, se utilizó el procedimiento estadístico que corresponde al test no-paramétrico de Kruskal-Wallis.

Los estadísticos descriptivos utilizados en esta investigación fueron la media (\bar{x}) como medida de tendencia central para encontrar el promedio de la muestra en cada una de las dimensiones. La fórmula que se emplea es:

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n}$$

A la vez se utilizó como medida de dispersión la desviación estándar, proporcionando así la dispersión de las distribuciones de los puntajes en relación a la media.

$$\sigma = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})^2}{n}}$$

III. Resultados

3.1. Resultados descriptivos por dimensión de la variable Calidad de Servicio

Tabla 9.

Porcentaje de padres de familia ubicados en los niveles de la calidad de servicio que manifiestan recibir en cada Institución Educativa en la dimensión: Capacidad de Respuesta.

Niveles	Monitor Huascar		Simón Bolívar		Mercedes Cabanillas		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Deficiente	50	57,5%	14	23,0%	5	12,2%	69	36,5%
Regular	24	27,6%	16	26,2%	12	29,3%	52	27,5%
Bien	8	9,2%	8	13,1%	6	14,6%	22	11,6%
Excelente	5	5,7%	23	37,7%	18	43,9%	46	24,3%
Total	87	100%	61	100%	41	100%	189	100%

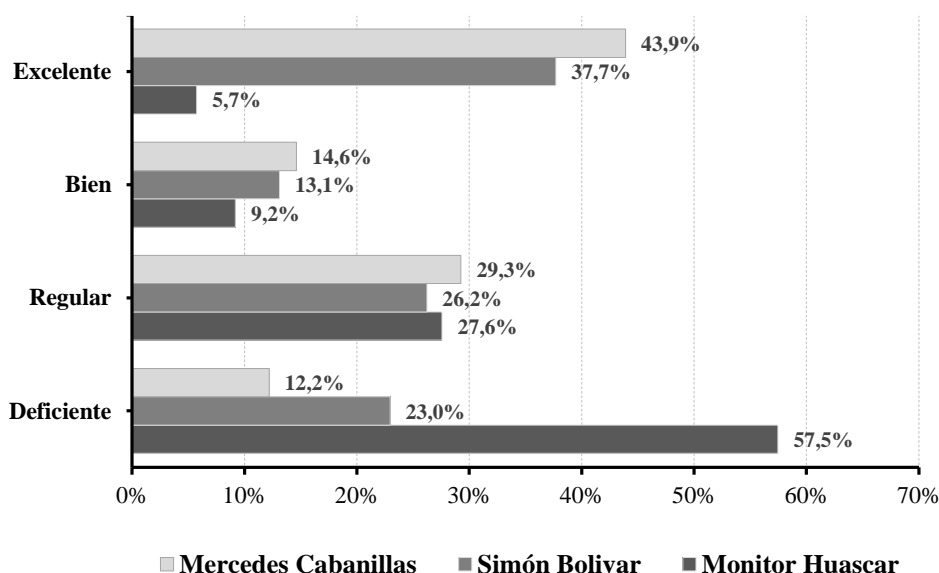


Figura 06. Porcentaje de padres de familia ubicados en los niveles en la dimensión: Capacidad de Respuesta.

Interpretación:

En la figura 6 correspondiente a la dimensión Capacidad de Respuesta, se observó que la I.E Mercedes Cabanillas obtiene un 43.9% de padres de familia que consideren un nivel Excelente y solo un 12.2% consideran en un nivel Deficiente. La institución educativa Simón Bolívar obtiene un 37.7% de padres que califican con un nivel Excelente, y un 23% de padres consideran en un nivel Deficiente. Mientras que la I.E Monitor Huáscar tiene un 57.5% de padres que califican en el nivel Deficiente y solo un 5.7% de padres que califican en un nivel Excelente.

Tabla 10.

Porcentaje de padres de familia ubicados en los niveles de la calidad de servicio que manifiestan recibir en cada Institución Educativa en la dimensión: Atención.

Niveles	Monitor Huascar		Simón Bolívar		Mercedes Cabanillas		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Deficiente	46	52,9%	11	18,0%	4	9,8%	61	32,3%
Regular	19	21,8%	12	19,7%	9	22,0%	40	21,2%
Bien	15	17,2%	23	37,7%	13	31,7%	51	27,0%
Excelente	7	8,0%	15	24,6%	15	36,6%	37	19,6%
Total	87	100%	61	100%	41	100%	189	100%

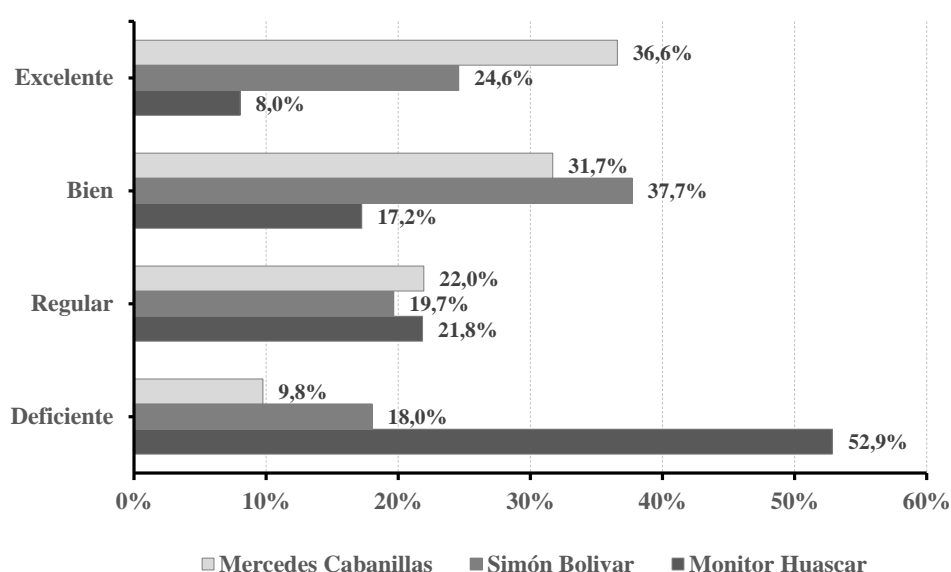


Figura 7. Porcentaje de padres de familia ubicados por niveles en la dimensión: Atención.

Interpretación:

En la figura 7 correspondiente a la dimensión Atención se observó que la I.E Mercedes Cabanillas obtiene un 36.6% de padres de familia que consideren un nivel Excelente y solo un 9.8% consideran en un nivel Deficiente. La institución educativa Simón Bolívar obtiene un 37.7% de padres que califican con un nivel Bueno, y un 18% de padres consideran en un nivel Deficiente. Mientras que la I.E Monitor Huáscar obtiene un 52.9% de padres que califican en el nivel Deficiente y solo un 8% de padres que califican en un nivel Excelente.

Tabla 11.

Porcentaje de padres de familia ubicados en los niveles de la calidad de servicio que manifiestan recibir en cada Institución Educativa en la dimensión: Comunicación.

Niveles	Monitor Huascar		Simón Bolívar		Mercedes Cabanillas		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Excelente	44	50,6%	15	24,6%	5	12,2%	64	33,9%
Bien	24	27,6%	25	41,0%	10	24,4%	59	31,2%
Regular	7	8,0%	12	19,7%	5	12,2%	24	12,7%
Deficiente	12	13,8%	9	14,8%	21	51,2%	42	22,2%
Total	87	100%	61	100%	41	100%	189	100%

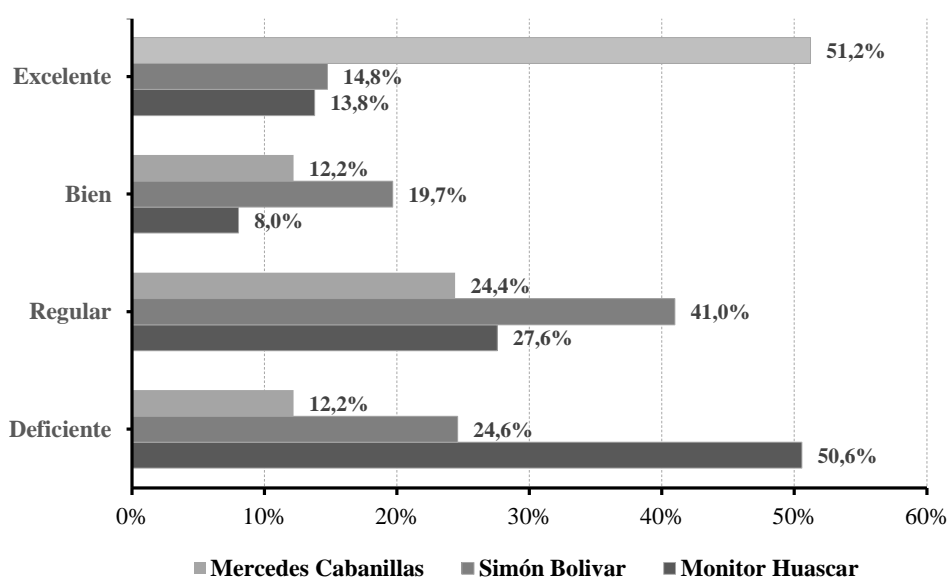


Figura 8. Porcentaje de padres de familia ubicados por niveles en la dimensión: Comunicación.

Interpretación:

En la figura 8, correspondiente a la dimensión Comunicación, se observó que la I.E Mercedes Cabanillas obtiene un 51.2% de padres de familia que consideren un nivel Excelente y solo un 12.2% consideran en un nivel Deficiente. La institución educativa Simón Bolívar obtiene un 41% de padres que califican con un nivel Regular, y sólo un 14.8% de padres consideran en un nivel Excelente. Mientras que la I.E Monitor Huáscar obtiene un 50,6% de padres que califican en el nivel Deficiente y solo un 13.8% de padres que califican en un nivel Excelente.

Tabla 12.

Porcentaje de padres de familia ubicados en los niveles de la calidad de servicio que manifiestan recibir en cada Institución Educativa en la dimensión: Accesibilidad.

Niveles	Monitor Huascar		Simón Bolívar		Mercedes Cabanillas		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Deficiente	39	44,8%	9	14,8%	7	17,1%	55	29,1%
Regular	20	23,0%	8	13,1%	15	36,6%	43	22,8%
Bien	14	16,1%	21	34,4%	19	46,3%	54	28,6%
Excelente	14	16,1%	23	37,7%	0	0,0%	37	19,6%
Total	87	100%	61	100%	41	100%	189	100%

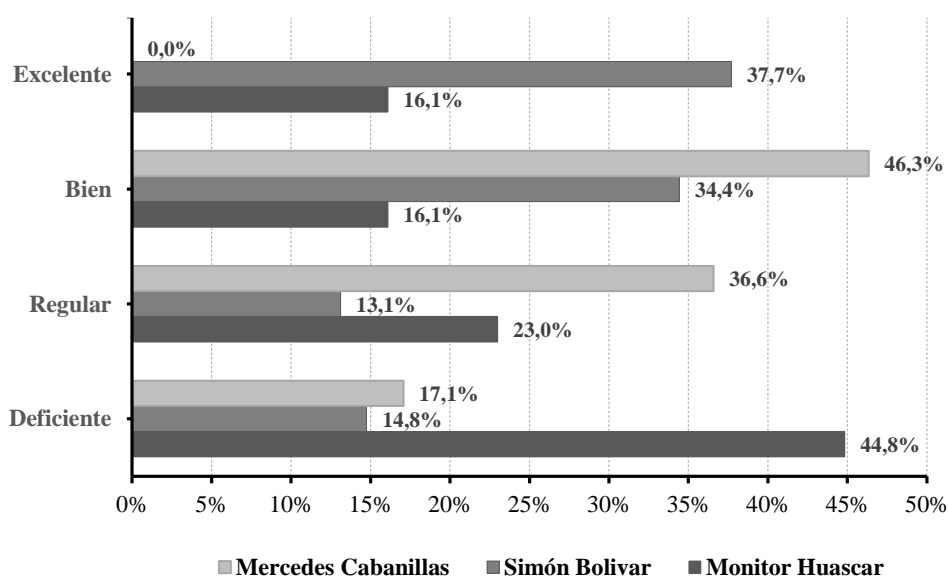


Figura 9. Porcentaje de padres de familia ubicados en los niveles en la dimensión: Accesibilidad.

Interpretación:

En la figura 9, correspondiente a la dimensión Accesibilidad la institución educativa Simón Bolívar obtiene un 37.7% de padres que califican con un nivel Excelente y sólo un 14.8% de padres consideran en un nivel Deficiente. La I.E Mercedes Cabanillas obtiene un 46.3% de padres de familia que consideren un nivel Bueno y solo un 17.1% consideran en un nivel Deficiente. Mientras que la I.E Monitor Huáscar obtiene un 44.8% de padres que califican en el nivel Deficiente y solo un 16.1% de padres que califican en un nivel Excelente.

Tabla 13.

Porcentaje de padres de familia ubicados en los niveles de la calidad de servicio que manifiestan recibir en cada Institución Educativa en la dimensión: Comprensión.

Niveles	Monitor Huascar		Simón Bolívar		Mercedes Cabanillas		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Deficiente	46	52,9%	29	47,5%	18	43,9%	93	49,2%
Regular	15	17,2%	10	16,4%	9	22,0%	34	18,0%
Excelente	26	29,9%	22	36,1%	14	34,1%	62	32,8%
Total	87	100%	61	100%	41	100%	189	100%

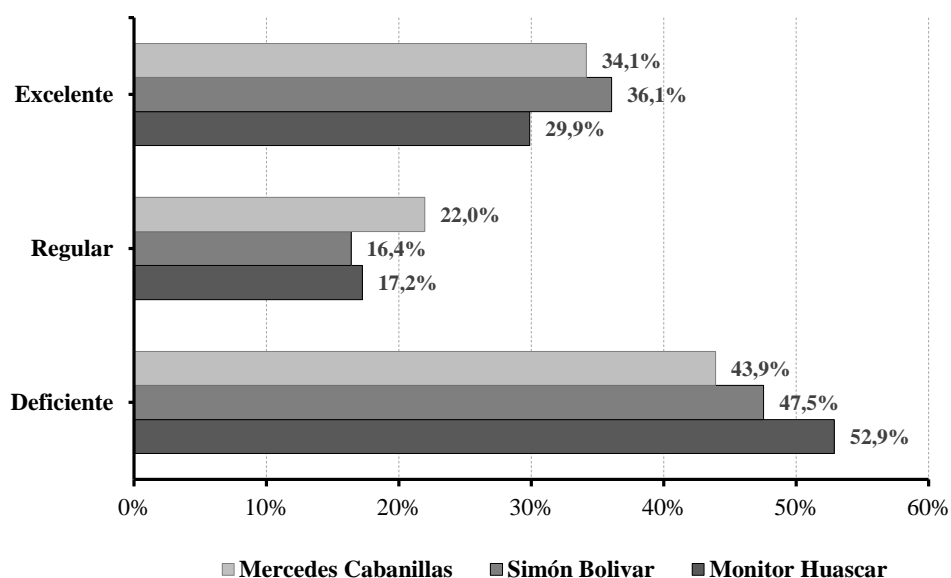


Figura 10. Porcentaje de padres de familia ubicados en los niveles en la dimensión: Comprensión.

Interpretación:

En la figura 10, correspondiente a la dimensión Comprensión se observó que la institución educativa Simón Bolívar obtiene un 36.1% de padres que califican con un nivel Excelente y un 47,5% de padres consideran en un nivel Deficiente. La I.E Mercedes Cabanillas obtiene un 43,9% de padres de familia que consideren un nivel Deficiente y un 34.1% consideran en un nivel Excelente. Mientras que la I.E Monitor Huáscar obtiene un 52,9% de padres que califican en el nivel Deficiente y un 29,9% de padres que califican en un nivel Excelente.

Tabla 14.

Porcentaje de padres de familia ubicados en los niveles de la calidad de servicio que manifiestan recibir en cada Institución Educativa en la dimensión: Credibilidad.

Niveles	Monitor Huascar		Simón Bolívar		Mercedes Cabanillas		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Deficiente	47	54,0%	23	37,7%	25	61,0%	95	50,3%
Excelente	40	46,0%	38	62,3%	16	39,0%	94	49,7%
Total	87	100%	61	100%	41	100%	189	100%

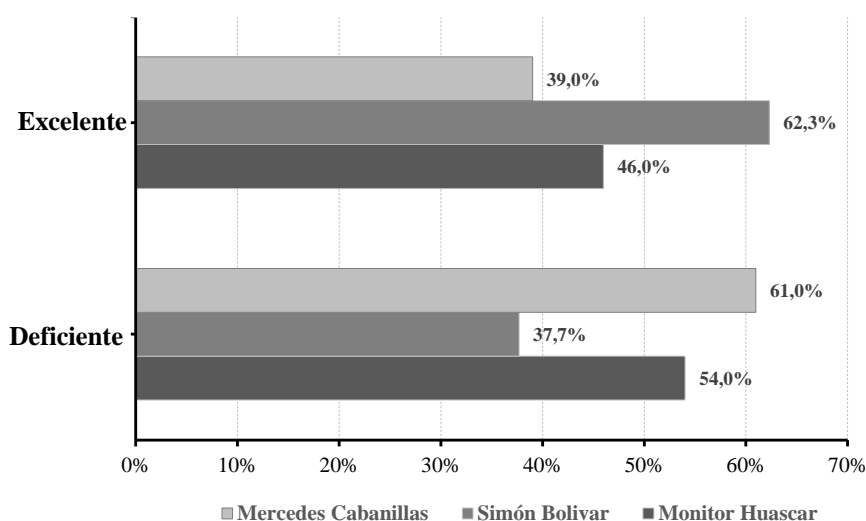


Figura 11. Porcentaje de padres de familia ubicados por niveles en la dimensión: Credibilidad.

Interpretación:

En la figura 11, correspondiente a la dimensión Credibilidad se observó que la institución educativa Simón Bolívar obtiene un 62.3% de padres que califican con un nivel Excelente y un 37.7% de padres que consideran en un nivel Deficiente. La I.E Mercedes Cabanillas obtiene un 39% de padres de familia que consideren un nivel Excelente y un 61% de padres que consideran en un nivel Deficiente. Mientras que la I.E Monitor Huáscar obtiene un 46% de padres que califican en el nivel Excelente y un 54% de padres que califican en un nivel Deficiente.

Tabla 15.

Porcentaje de padres de familia ubicados en los niveles de la calidad de servicio que manifiestan recibir en cada Institución Educativa en la dimensión: Amabilidad.

Niveles	Monitor Huascar		Simón Bolívar		Mercedes Cabanillas		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Deficiente	39	44,8%	12	19,7%	2	4,9%	53	28,0%
Regular	28	32,2%	28	45,9%	14	34,1%	70	37,0%
Bueno	6	6,9%	7	11,5%	17	41,5%	30	15,9%
Excelente	14	16,1%	14	23,0%	8	19,5%	36	19,0%
Total	87	100,0%	61	100%	41	100,0%	189	100%

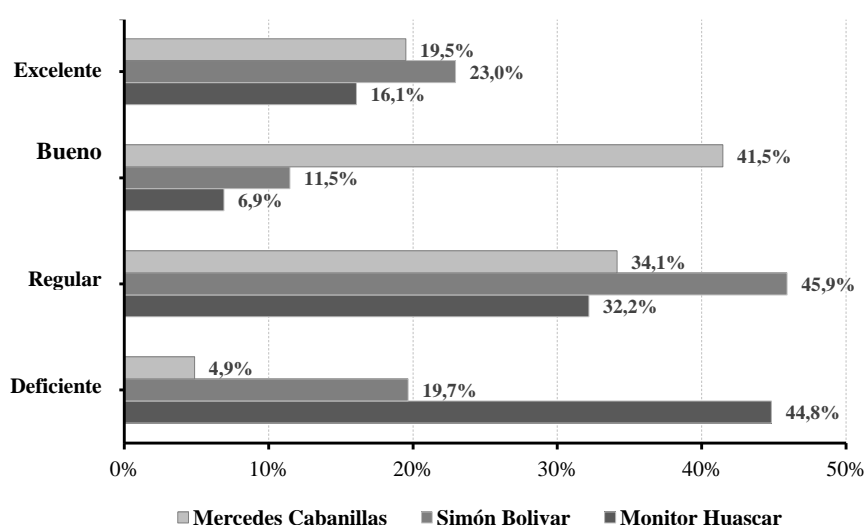


Figura 12. Porcentaje de padres de familia ubicados por niveles en la dimensión: Amabilidad.

Interpretación:

En la figura 12, correspondiente a la dimensión Amabilidad se observó que la institución educativa Simón Bolívar obtiene un 45.9% de padres que califican con un nivel Regular y un 23% de padres que consideran en un nivel Excelente. La I.E Mercedes Cabanillas obtiene un 41,5% de padres de familia que consideren un nivel Bueno y un 19,7% de padres que consideran en un nivel Deficiente. Mientras que la I.E Monitor Huáscar obtiene un 44,8% de padres que califican en el nivel Deficiente y un 16,1% de padres que califican en un nivel Excelente.

Tabla 16.

Porcentaje de padres de familia ubicados en los niveles de la calidad de servicio que manifiestan recibir en cada Institución Educativa en todas las dimensiones.

Niveles	Monitor Huascar		Simón Bolívar		Mercedes Cabanillas		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Deficiente	41	47,1%	7	11,5%	2	4,9%	50	26,5%
Regular	21	24,1%	15	24,6%	10	24,4%	46	24,3%
Bien	15	17,2%	21	34,4%	11	26,8%	47	24,9%
Excelente	10	11,5%	18	29,5%	18	43,9%	46	24,3%
Total	87	100%	61	100%	41	100%	189	100%

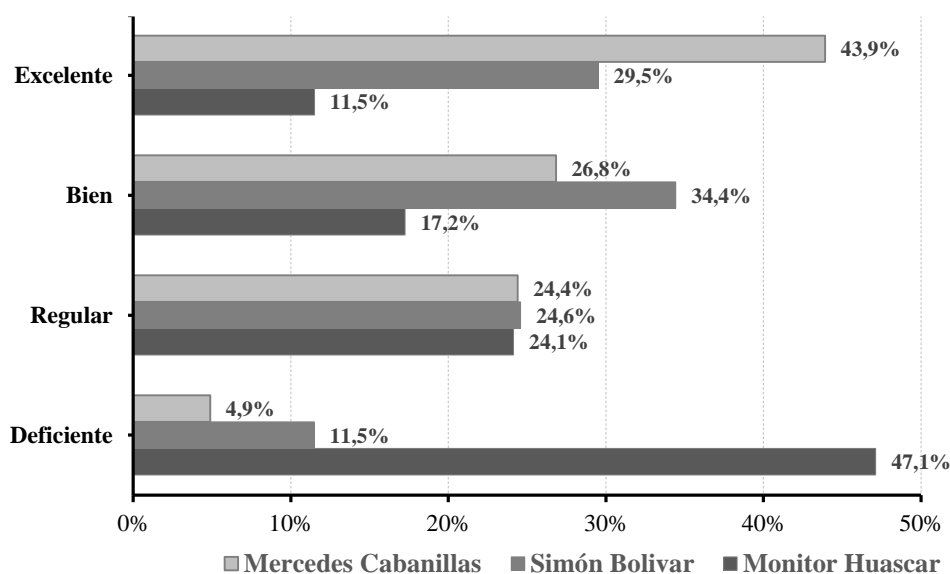


Figura 13. Porcentaje de padres de familia ubicados por niveles de la calidad de servicio que manifiestan recibir en cada Institución Educativa.

Interpretación:

En la figura 13, se observó que la institución Educativa Mercedes Cabanillas obtiene un 43.9% de padres de familia que calificación en un nivel excelente y sólo un 4,9% de padres califica en el nivel Deficiente. La institución educativa Simón Bolívar, obtiene un 34,4% de padres de familia que califican en un nivel Bueno y un 11,5% de padres consideran en un nivel Deficiente. Mientras que la institución educativa Monitor Huáscar obtiene un 47,1% de padres de familia que consideran en un nivel Deficiente, y sólo un 11,5% de padres de familia califica en el nivel Excelente.

3.2. Contrastación de la hipótesis

Para la contrastación de hipótesis se utilizó la prueba no-paramétrico de Kruskal-Wallis, al respecto Rius, Barón, Sánchez y Parras (2010), indicaron que se utiliza cuando se requiere contrastar la hipótesis de las muestras cuantitativas, el cual utiliza los rangos asignados a las observaciones, además las muestras son reducidas y no se observa la homocedasticidad y normalidad de la distribución, para utilizar el test paramétrico. (p. 313).

H_0 = No existen diferencias significativas en la calidad del servicio en tres instituciones educativas de la Ugel 15 – Huarochirí, 2017.

H_1 : Existen diferencias significativas en la calidad del servicio en tres instituciones educativas de la Ugel 15 – Huarochirí, 2017.

Tabla 17.

Estadística descriptiva a partir de la Prueba de Kruskal-Wallis, observando el valor mínimo y máximo.

Dimensiones	N	Media	De	Valor Mínimo	Valor Máximo
Capacidad de Respuesta	189	11,6	2,5	6	16
Atención	189	17,9	3,8	6	24
Comunicación	189	9,3	2,2	3	12
Accesibilidad	189	12,1	2,7	4	16
Comprensión	189	6,4	1,4	2	8
Credibilidad	189	6,4	1,4	2	8
Amabilidad	189	12,9	2,8	4	16

Interpretación:

La tabla 17 nos presenta la media de las siete dimensiones con su respectivo valor mínimo y su valor máximo.

Tabla 18.

Prueba de Kruskal Wallis y sus Rangos.

Diensiones	Institución Educativa	N	Rango promedio
Capacidad de Respuesta	Monitor Huascar	87	68,0
	Simón Bolívar	61	111,8
	M. Cabanillas	41	127,2
	Total	189	
Atención	Monitor Huascar	87	68,6
	Simón Bolívar	61	111,2
	M. Cabanillas	41	126,9
	Total	189	
Comunicación	Monitor Huascar	87	75,7
	Simón Bolívar	61	98,1
	M. Cabanillas	41	131,3
	Total	189	
Accesibilidad	Monitor Huascar	87	76,9
	Simón Bolívar	61	123,5
	M. Cabanillas	41	90,9
	Total	189	
Comprensión	Monitor Huascar	87	89,1
	Simón Bolívar	61	98,0
	M. Cabanillas	41	103,0
	Total	189	
Credibilidad	Monitor Huascar	87	90,0
	Simón Bolívar	61	107,8
	M. Cabanillas	41	86,6
	Total	189	
Amabilidad	Monitor Huascar	87	74,3
	Simón Bolívar	61	102,4
	M. Cabanillas	41	127,9
	Total	189	

La tabla 18 nos presenta los grupos de comparación (Instituciones Educativas), el número de observaciones y los respectivos valores medios de los puestos (rangos promedio).

3.2.1. Contrastación de la Hipótesis General

Tabla 19.

Valor de Chi-cuadrado y el valor calculado de $p < 0.05$ para la variable Calidad de Servicio

Estadístico de prueba ^{a,b} .	
	Calidad de Servicio
Chi-cuadrado	38,136
gl	2
p	0.001

a. Prueba de Kruskal Wallis.
b. Variables de agrupación: II.EE

Interpretación:

En la tabla 19, correspondiente a variable Calidad del Servicio, se observó que el valor del Chi-cuadrado para el test estadístico H ($X^2 = 38,136$) y el valor calculado de p es (0.001), esto es menor del adoptado (5%) para que H_0 pueda ser aceptada. Por lo tanto existen evidencias suficientes para rechazar la Hipótesis nula y afirmar que las respuestas de los padres de familia de las tres instituciones educativas difieren significativamente, por lo menos entre dos instituciones educativas.

3.2.2. Contrastación de las hipótesis específicas.

Hipótesis específica 1.

H_0 : No Existen diferencias significativas en la dimensión capacidad de respuesta en tres instituciones educativas de la Ugel 15 – Huarochirí 2017.

H_1 : Existen diferencias significativas en la dimensión capacidad de respuesta en tres instituciones educativas de la Ugel 15 – Huarochirí 2017.

Tabla 20.

Valor de Chi-cuadrado y el valor calculado de $p < 0.05$ para la dimensión Capacidad de Respuesta.

Dimensión Capacidad de respuesta	
Chi-cuadrado	41,615
gl	2
p	0.001

Interpretación:

En la tabla 20, correspondiente a la dimensión Capacidad de Respuesta, se observó que el valor el valor del Chi-cuadrado para el test estadístico H ($\chi^2 = 41,615$) y el valor calculado de p es (0.001), el cual es menor del adoptado (5%) para que H_0 pueda ser aceptada. Por lo tanto existen evidencias suficientes para rechazar la Hipótesis nula y afirmar que las respuestas de los padres de familia de las tres instituciones educativas de la Ugel 15-Huarocharí 2017, con referencia a la dimensión Capacidad de Respuesta difieren significativamente.

Hipótesis específica 2.

H_0 : No Existen diferencias significativas en la dimensión Atención en tres instituciones educativas de la Ugel 15 – Huarocharí 2017.

H_1 : Existen diferencias significativas en la dimensión Atención en tres instituciones educativas de la Ugel 15 – Huarocharí 2017.

Tabla 21.

Valor de Chi-cuadrado y el valor calculado de $p < 0.05$ para la dimensión Atención

Dimensión Atención	
Chi-cuadrado	39,761
gl	2
p	0.001

Interpretación:

En la tabla 21, correspondiente a la dimensión Atención, se observó que el valor el valor del Chi-cuadrado para el test estadístico H ($\chi^2= 39,761$) y el valor calculado de p es (0.001), el cual es menor del adoptado (5%) para que H_0 pueda ser aceptada. Por lo tanto existen evidencias suficientes para rechazar la Hipótesis nula y afirmar que las respuestas de los padres de familia de las tres instituciones educativas de la Ugel 15-Huarochirí 2017, con referencia a la dimensión Atención difieren significativamente.

Hipótesis específica 3.

H_0 : No Existen diferencias significativas en la dimensión Comunicación en tres instituciones educativas de la Ugel 15 – Huarochirí 2017.

H_1 : Existen diferencias significativas en la dimensión Comunicación en tres instituciones educativas de la Ugel 15 – Huarochirí 2017.

Tabla 22.

Valor de Chi-cuadrado y el valor calculado de $p < 0.05$ para la dimensión Comunicación.

Dimensión Comunicación	
Chi-cuadrado	29,740
gl	2
p	0.001

Interpretación:

En la tabla 22, correspondiente a la dimensión Comunicación, se observó que el valor el valor del Chi-cuadrado para el test estadístico H ($\chi^2= 29,740$) y el valor calculado de p es (0.001), el cual es menor del adoptado (5%) para que H_0 pueda ser aceptada. Por lo tanto existen evidencias suficientes para rechazar la Hipótesis nula y afirmar que las respuestas de los padres de familia de las tres instituciones educativas de la Ugel 15-Huarochirí 2017, con referencia a la dimensión Comunicación difieren significativamente.

Hipótesis específica 4.

H_0 : No Existen diferencias significativas en la dimensión Accesibilidad en tres instituciones educativas de la Ugel 15 – Huarochirí 2017.

H_1 : Existen diferencias significativas en la dimensión Accesibilidad en tres instituciones educativas de la Ugel 15 – Huarochirí 2017.

Tabla 23.

Valor de Chi-cuadrado y el valor calculado de $p < 0.05$ para la dimensión Accesibilidad.

	Dimensión Accesibilidad
Chi-cuadrado	26,734
gl	2
p	0.001

Interpretación:

En la tabla 23, correspondiente a la dimensión Accesibilidad, se observó que el valor el valor del Chi-cuadrado para el test estadístico H ($\chi^2 = 26,734$) y el valor calculado de p es (0.001), el cual es menor del adoptado (5%) para que H_0 pueda ser aceptada. Por lo tanto existen evidencias suficientes para rechazar la Hipótesis nula y afirmar que las respuestas de los padres de familia de las tres instituciones educativas de la Ugel 15-Huarochirí 2017, con referencia a la dimensión Accesibilidad difieren significativamente.

Hipótesis específica 5.

H_0 : No Existen diferencias significativas en la dimensión Comprensión en tres instituciones educativas de la Ugel 15 – Huarochirí 2017.

H_1 : Existen diferencias significativas en la dimensión Comprensión en tres instituciones educativas de la Ugel 15 – Huarochirí 2017.

Tabla 24.

Valor de Chi-cuadrado y el valor calculado de $p < 0.05$ para la dimensión Comprensión.

	Dimensión Comprensión
Chi-cuadrado	2,183
gl	2
p	0.336

Interpretación:

En la tabla 24, correspondiente a la dimensión Comprensión, se observó que el valor el valor del Chi-cuadrado para el test estadístico H ($\chi^2 = 2,183$) y el valor calculado de p es (0.336), el cual es mayor del adoptado (5%), Por lo tanto existen evidencias suficientes para rechazar la Hipótesis y afirmar que las respuestas de los padres de familia de las tres instituciones educativas de la Ugel 15-Huarochirí 2017, con referencia a la dimensión Comprensión no difieren significativamente.

Hipótesis específica 6.

H₀: No Existen diferencias significativas en la dimensión Credibilidad en tres instituciones educativas de la Ugel 15 – Huarochirí 2017.

H₁: Existen diferencias significativas en la dimensión Credibilidad en tres instituciones educativas de la Ugel 15 – Huarochirí 2017.

Tabla 25.

Valor de Chi-cuadrado y el valor calculado de $p < 0.05$ para la dimensión Credibilidad.

	Dimensión Credibilidad
Chi-cuadrado	5,310
gl	2
p	0.070

Interpretación:

En la tabla 25, correspondiente a la dimensión Credibilidad, se observó que el valor de Chi-cuadrado para el test estadístico H es ($\chi^2= 5,310$) y el valor calculado de p es (0.070), el cual es mayor del adoptado (5%), Por lo tanto existen evidencias suficientes para rechazar la Hipótesis y afirmar que las respuestas de los padres de familia de las tres instituciones educativas de la Ugel 15-Huarochirí 2017, con referencia a la dimensión Credibilidad no difieren significativamente.

Hipótesis específica 7.

H₀: No Existen diferencias significativas en la dimensión Amabilidad en tres instituciones educativas de la Ugel 15 – Huarochirí 2017.

H₁: Existen diferencias significativas en la dimensión Amabilidad en tres instituciones educativas de la Ugel 15 – Huarochirí 2017.

Tabla 26.

Valor de Chi-cuadrado y el valor calculado de $p < 0.05$ para la dimensión Amabilidad.

Dimensión Amabilidad	
Chi-cuadrado	28,950
gl	2
p	0.001

Interpretación:

En la tabla 26, correspondiente a la dimensión Amabilidad, se observó que el valor del Chi-cuadrado para el test estadístico H ($\chi^2= 28,950$) y el valor calculado de p es (0.001), el cual es menor del adoptado (5%) para que H₀ pueda ser aceptada. Por lo tanto existen evidencias suficientes para rechazar la Hipótesis nula y afirmar que las respuestas de los padres de familia de las tres instituciones educativas de la Ugel 15-Huarochirí 2017, con referencia a la dimensión Amabilidad difieren significativamente.

IV. Discusión

El presente estudio tuvo como objetivo general determinar las diferencias en la calidad de servicio en tres instituciones educativas de la Ugel 15 – Huarochirí. 2017. Por lo tanto según la tabla 18, se observó que el valor calculado de p es (0.001) en 5 de las 7 dimensiones, por lo cual se afirmó que es menor del adoptado (5%) para que H_0 pueda ser aceptada. Por ende, existen evidencias suficientes para rechazar la Hipótesis nula y afirmar que las respuestas de los padres de familia de las tres instituciones educativas difieren significativamente. Al compararlo con el trabajo presentado por Martell (2014), éste obtuvo resultados similares, al encontrar diferencias en la calidad de servicios entre las instituciones educativas públicas y privadas, según los padres de familia del distrito del Callao, además concluyó su investigación afirmando que existe mayor calidad de servicio en la I.E Particular que la I.E Pública, por lo cual manifestó que la calidad del servicio no debe centrarse sólo en la parte académica, si no extender al contacto humano, para dar mayor énfasis en el trato personal.

Observando la figura 05, la I.E. Mercedes Cabanillas obtuvo un 43,9% de padres de familia que califican con un nivel excelente en la dimensión Capacidad de Respuesta a comparación de las otras dos instituciones educativas, al compararlo con la investigación de Areche (2013) en el cual el 67.60% de los padres de familia del colegio “María auxiliadora” de Ayacucho, consideraron con un nivel Bueno en la dimensión Capacidad de Respuesta, se deduce que ambas investigaciones tienen similitudes en sus resultados, esto podría deberse al compromiso que tienen los directores por atender de manera adecuada y oportuna a cualquier solicitud o inquietud de los padres de familia.

Teniendo como referencia la figura 7, con respecto a la dimensión Comunicación la institución educativa Mercedes Cabanillas obtuvo un 51,2% de padres de familia que lo ubican un nivel excelente, y sólo un 12,2% de padres que lo ubican en un nivel deficiente. A comparación de la institución educativa Simón Bolívar que obtiene sólo un 14,8% en el mismo nivel y la institución educativa Monitor Huáscar sólo un 13,8% en el nivel Excelente, a la vez, observamos que las últimas dos instituciones no tienen el respaldo de los padres de familia en esta

dimensión, esto al contrastar con la investigación realizado por Chuque (2016) donde se observa que el 61.9% de padres de familia del instituto de Educación Superior “Emilia Barcia Boniffatti” consideran como regular en cuanto a esta dimensión, por ello se puede deducir que no existen similitudes en los resultados con respecto a esta dimensión, esto se puede deber a la facilidad con la que la institución educativa Mercedes Cabanillas practica la comunicación y escucha activa, teniendo como eje principal al estudiante.

En referencia a la dimensión Credibilidad, observando la figura 10, en este estudio se observó que la institución educativa Simón Bolívar obtiene un 62,3% de padres de familia que califican con un nivel Excelente y un 37,75% que consideran un nivel deficiente, al respecto Areche (2013) en su investigación obtuvo que el 77.20% de padres de familia considera que en esta capacidad la instituciones educativa se encuentra en un nivel bueno. Por lo tanto al comparar estas investigaciones se puede deducir que ambas instituciones tienen un resultado similar, tal vez sea porque los directores de las instituciones educativas públicas se vienen preparando para mejorar su liderazgo e innovación para que la confianza de los padres de familias y estudiantes crezca de manera adecuada, con respecto al servicio que brinda la educación pública.

Observando la figura 8, en referencia a la dimensión Accesibilidad, la institución educativa Simón Bolívar obtuvo un 37,7% de padres de familia que califican en un nivel excelente, a comparación de las otras dos instituciones educativas, esto podría darse a que dicha institución se encuentra al lado de la avenida principal, por lo cual no presenta mayor problema para su acceso, mientras que las otras instituciones educativas tienen dificultades para su ingreso. En la institución educativa Mercedes Cabanillas, el ingreso no es seguro ya que es de tierra con escalera de piedras artesanales, el cual dificultad el ingreso de los niños de inicial. En la institución educativa Monitor Huáscar si bien esta asfaltada el ingreso, para acceder a esta hay que subir una pendiente demasiado elevada para estudiantes con discapacidad. Al respecto Layza (2014) presente un similar resultado obteniendo sólo un 36% de estudiantes del Instituto Superior Pública Luis

Negreiros Vega, que califican con un nivel de bueno en esta dimensión, además indicó que el marketing en la instituciones públicas es necesaria para evidenciar los logros que se vienen obteniendo y así generar confianza en los padres de familia por las instituciones educativas públicas.

Al observar la figura 11, con respecto a la dimensión Amabilidad entre las tres instituciones educativas de la Ugel 15- Huarochirí, la institución educativa Mercedes Cabanillas obtuvo un 41,5% de padres de familia que lo ubican en un nivel Bueno, y sólo un 19,5% que lo ubican en un nivel excelente, esto en comparación a la institución educativa Simón Bolívar el cual obtiene un 45,9% de padres de familia que lo ubican en el nivel Regular y sólo un 23% que lo ubican en el nivel excelente, y la institución educativa Monitor Huáscar que obtiene un 44,8% de padres que califican en un nivel Deficiente y sólo un 16,1% de padres que lo ubican en el nivel excelente. Al comparar con el trabajo presentado por Vega (2015) donde un 81% de estudiantes de la universidad de la ciudad de Tunja - Colombia, califican con un nivel deficiente en la dimensión Amabilidad, se observó que no se encuentran similitudes con respecto a las instituciones educativas Simón Bolívar y Mercedes Cabanillas, pero si encontramos similitudes con la institución educativa Monitor Huáscar, ya que ambas tienen un mayor porcentaje en el nivel deficiente, esto es preocupante ya que debe primar la amabilidad en el trato de estudiantes y profesores, por ello el autor sugirió realizar seguimiento y talleres, sobre el personal que trata directamente con los estudiantes. Entonces se puede rescatar la institución educativa Mercedes Cabanillas porque obtuvo un mayor porcentaje en el nivel bueno, esto se podría deber al trato adecuado y directo de la directora y docentes hacia los padres de familia y estudiantes. Además al realizar la encuesta dentro de la institución educativa se pudo observar que la mayoría del personal institucional posee carisma y buen trato, el cual proporciona confianza y empatía en el padre de familia.

Al observar la figura 6, con respecto a la dimensión Atención, se observó que institución educativa Mercedes Cabanillas obtiene un 36,6% de padres de familia que ubican en un nivel Excelente y sólo un 9,8% de padres que califican con un nivel deficiente, por lo cual al ser comparado con la institución educativa Simón

Bolívar que tiene un 37,7% de padres que califican en el nivel Bueno, y sólo un 24,6% de padres que califican en un nivel excelente, se podría especular que esta diferencia se debería a la buena atención clara y oportuna que brinda la institución educativa Mercedes Cabanillas. Por otro lado al comparar la institución educativa Mercedes Cabanillas y la institución educativa Monitor Huáscar, este último obtiene un 52,9% de padres que califican en un nivel deficiente y sólo un 8% que lo ubican en un nivel excelente, por lo tanto se podría especular que se debería al mal accionar que tienen los docentes y cuerpo directivo de esta institución educativa en atender de manera oportuna las inquietudes de los padres de familia y estudiantes. Estos resultados al ser comparados con el trabajo de investigación presentado por Salas y Lucín (2013) se obtuvo que los estudiantes de la unidad educativa Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña, califican con un 77% que la atención es buena, aun así el autor recomendó que la relación que existen entre estudiantes y maestros debe ser la adecuada para mantener el buen clima y llegar a la satisfacción del estudiante. Por ello podemos encontrar similitud entre la investigación de salas et al. Y la I.E Mercedes Cabanillas, ya que ambos resultados tienen su mayor porcentaje en el nivel bueno.

Observando la figura 9, el cual hace referencia a la dimensión comprensión, se observó que las tres instituciones educativas Mercedes Cabanillas, Simón Bolívar y Monitor Huáscar, obtienen un 34,1%, 36,1%, 29,9% ubicados en el nivel excelente respectivamente, y un 13,9%, 47,5% y 52,9% de padres que califican en un nivel Deficiente respectivamente, por tanto no existen muchas diferencias entre las instituciones educativas, esto podría deberse a que dichas instituciones no están teniendo en cuenta cual es la función principal de la institución educativa, el cual es formar ciudadanos responsables y útiles para la sociedad.

En general se puede determinar que las Instituciones educativas que obtuvo una mayor cantidad de valoración en el nivel excelente fueron las instituciones educativas Mercedes Cabanillas y la institución educativa Simón Bolívar, los cuales alcanzaron en 3 y 4 dimensiones respectivamente, por otro lado la institución educativa Monitor Huáscar no obtuvo en ninguna dimensión un porcentaje alto en

el nivel excelente, además sus mayores porcentajes estuvieron ubicados en el nivel deficiente, por lo cual dicha institución educativa debe esforzarse por mejorar su calidad del servicio, teniendo en cuenta las dimensiones planteadas en este trabajo. Además tomemos en cuenta lo establecido por Tumino y Poitevin (2013) los cuales manifestaron que al existir diferentes tipos de públicos, los instrumentos deben ser contextualizados para obtener mejores resultados, ya que reconoce la importancia que tiene la comunidad educativa en la valoración de la calidad de servicio, por ello en esta investigación desarrollé ítems de acuerdo al entorno, para obtener resultados específicos. Además podemos concluir que toda herramienta es valiosa, así lo considera también Duque y Chaparro (2012) quienes indicaron que la herramienta de análisis nos va a revelar debilidades y fortalezas, pero además de eso estos deben ser aplicados frecuentemente ya que las necesidades humanas cambian constantemente, por ello debemos tener en cuenta que los instrumentos deben ser contextualizados y ser aplicados constantemente para mejorar la calidad del servicio en nuestra institución.

V. Conclusiones

- Primera: Se determinó que existen diferencias significativas en la calidad del servicio, por lo menos en dos de las tres instituciones educativas de la Ugel 15 - Huarochirí, 2017. Esto se deduce al observar la tabla 19, donde el valor p es de 0.001, por lo tanto es menor a 5%, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.
- Segunda: En la dimensión Capacidad de Respuesta, Atención, Comunicación, Accesibilidad y Amabilidad se determinó que existe diferencias significativas, entre dos de las tres Instituciones Educativas Monitor Huáscar, Simón Bolívar y Mercedes Cabanillas, por lo observado en las tablas 20, 21, 22, 23 y 26, los cuales arrojan como valor $p = 0,001$. El cual es menor al 5%, rechazando la hipótesis nula.
- Tercera: En la dimensión Comprensión, se determinó que no existen diferencias significativas entre las tres instituciones educativas, porque se observa en la tabla 24, que el valor de p es 0.336, el cual es mayor al 5% el cual se refería a rechazar la hipótesis y afianzar la hipótesis nula.
- Cuarta: En la dimensión Credibilidad, se determinó que no existen diferencias significativas entre las tres instituciones educativas, porque se observa en la tabla 25 que el valor de p es 0.070, el cual es mayor al 5% por ende se rechazar la hipótesis y se afirma la hipótesis nula.
- Quinta: Se resalta a la institución educativa Mercedes Cabanillas, al observar la figura 13 se obtiene un 43,9% de padres que consideran en un nivel Excelente y sólo un 4,9% de padres que califican en un nivel deficiente en la Calidad de Servicio. La institución educativa Simón Bolívar obtiene su mayor porcentaje de 34,4% de padres que califican en un nivel Bueno y sólo un 11,5% de padres que califican en un nivel deficiente. Mientras que la Institución educativa Monitor Huáscar, tiene su mayor porcentaje, es decir un 47,1% de padres que califican en un nivel deficiente, y sólo un 11,5% en el nivel Excelente.

VI. Recomendaciones

- Primera: Se sugiere a las directoras de las tres Instituciones Educativas, tomar en cuenta los resultados para mejorar la Calidad del Servicio que Brinda, ya que los resultados arrojaron que algunas instituciones educativas no alcanzan el nivel excelente en algunas dimensiones.
- Segunda: Se sugiere a la directora de la institución educativa Monitor Huáscar, sostener una buena relación, comunicación y mejorar en la atención hacia los padres de familia y estudiantes para obtener mejores resultados en las dimensiones: Capacidad de Respuesta, Atención, Comunicación, Accesibilidad y Amabilidad, y así mejorar en la calidad de servicio que brinda su institución.
- Tercera: Se recomienda a los directores de las tres Instituciones Educativas, mejorar en la dimensión Comprensión, ya que todas arrojan sus mayores porcentajes en el nivel Deficiente.
- Cuarta: Se sugiere a las directoras de las instituciones educativas Monitor Huáscar y Mercedes Cabanillas, mejorar en la dimensión Credibilidad, al tener sus mayores porcentajes en el nivel deficiente. Y a la directora de la institución educativa Simón Bolívar, se recomienda mantenerse en el nivel excelente, en esta dimensión.
- Quinta: Así mismo se sugiere a la directora de la institución educativa Mercedes Cabanillas mantener su nivel en todas las dimensiones, a la directora de la institución educativa Simón Bolívar, sumar esfuerzo para obtener un mayor porcentaje de padres que califiquen en un nivel Excelente y finalmente a la directora de la institución educativa Monitor Huáscar, elaborar un plan estratégico a partir de las debilidades encontradas y así llegar al nivel Excelente.

VII. Referencias

Areche, V. (2013) *La gestión institucional y la calidad en el servicio educativo según la percepción de los docentes y padres de familia del 3°, 4° y 5° de secundaria del colegio “Maria Auxiliadora” de Huamanga-Ayacucho, 2011.* (Tesis de Maestría) disponible desde http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4011/1/Areche_zv.pdf.

Bernabé J. (1994). *Valores humanos*. Madrid, España: Editorial Taller de editores.

Bernal Cesar (2010) *Metodología de la Investigación*. (2ª ed.), Nauculpan, México. Editorial Pearson Educación.

Camisón C., Cruz S. y González, T. (2006). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid, España: Editorial Prentice Hill.

Carro J. C y Carro J. R. (2008). La inteligencia empresarial y el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001: 2000. *Revista Ciencias de la Información*, 39 (1), 31-44.

Chuque, M. (2016) *Calidad de servicios educativos según los padres de familia y el logro de aprendizajes en niños del Jardín de Aplicación del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Emilia Barcia Boniffatti”* (Tesis de Maestría). Disponible desde <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/4994>

Colunga, C. (1995) *La calidad en el servicio*. México D.F., México: Editorial Panorama. Recuperado desde <http://www.ipesad.edu.mx/repositorio1/TSUSP-TSUSP11-11.pdf.pdf>

Constitución política del Perú (2007)

Couso P. (2005). *Servicio al cliente: La comunicación y la calidad del servicio en la atención al cliente*. Vigo, España: Editorial Ideaspropias. Recuperado desde <https://books.google.com.pe>.

- Daros, W (2012). La educación entendida como formación humana y social. *Revista Invenio*, 15(28). 19-28.
- De Paz, D. (2008). *Conceptos y Técnicas de Recolección de Datos en la Investigación Jurídico Social*. Recuperado el 23 de abril de 2017 desde <http://www.geocities.ws/jusbaniz/fasel/tesis/tecnicas1.pdf>
- Denton K. (1991). *Calidad en el servicio a los clientes*. Madrid – España: Ediciones Díaz de Santos.
- Duque E. (2005) Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición INNOVAR. *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15 (enero-junio), 64-76. Recuperado el 21 de Marzo de 2017, Disponible en: <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802505>>ISSN 0121-5051.
- Duque, E. y Chaparro, P. (2012) Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama, *Revista Criterio Libre*. 10(16), 99 – 243. Colombia. Recuperado desde <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3966855.pdf>
- Estrada W. (2007) *Servicio y atención al cliente*. Lima-Perú: Editorial Biblioteca Nacional. Recuperado de <http://pmsj-peru.org/wp-content/uploads/2011/12/servicio-y-atencion-al-cliente.pdf>
- Frenk, J. (2014). El concepto y la medición de accesibilidad. *Revista Salud pública de México*, 27(5). Recuperado desde <http://saludpublica.mx/index.php/spm/article/view/422>
- Garrocho C. y Campos J. (2006). Un indicador de accesibilidad a unidades de servicios clave para ciudades mexicanas: fundamentos, diseño y aplicación. *Revista Economía Sociedad y Territorio*. 6(22). Recuperado desde <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=11162204>> ISSN 1405-8421

Grajales, T. (2000). *Tipos de investigación*. Recuperado el 02 de Mayo de 2017 desde <http://tgrajales.net/investipos.pdf>.

Griful E. y Canela A. (2002). *Gestión de la calidad*. Barcelona, España: Ediciones UPC. Recuperado desde <http://books.google.es/books?id=2cP2SvNsDkEC&printsec=frontcover&dg=gestion+de+la+calidad&hl=es&sa=X&ei=hUft>

Gutiérrez M. (2004). *Administrar para la calidad. Conceptos administrativos del control total de la calidad*. México D.F, México: Editorial Limusa S.A.

Hernández R., Fernández C. y Baptista P. (2010). *Metodología de la investigación* (4ª Ed.). México: Editorial Mcgraw-hill.

Izaguirre M. (2015) *Gestión y marketing en servicios turísticos y hoteleros* (2da. ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.

Kotler, P. y Armstrong G. (2012). *Marketing* (14ª ed.). México: Editorial Pearson Educación. Recuperado desde https://profdariomarketing.files.wordpress.com/2014/03/marketing_kotler-armstrong.pdf

Larrea, P. (1991). *Calidad de servicio: del marketing a la estrategia*. Madrid-España: Ediciones Díaz de Santos.

Layza G. (2014) *El marketing educativo y la calidad del servicio de la I.E.S.T.P Luis Negreiros Vega del distrito de San Martín de Porras – Lima, durante el año 2014*. (Tesis de maestría) Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Recuperado desde <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/964/TM%20AD-Ad%20L319%202014.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ley general de educación 28044, recuperado desde http://www.minedu.gob.pe/p/ley_general_de_educacion_28044.pdf

Lira M. (2009) *¿Cómo puedo mejorar el servicio al cliente?: Técnicas para perfeccionar la actitud en el servicio a clientes*. México: Editorial María Carmen Lira Mejía. Recuperado el 15 de Junio del 2017 desde <http://www.eumed.net/libros-gratis/2009c/600/indice.htm>

López P. (2016) *Novedades ISO 9001: 2015*. España: FC EDITORIAL.

Lovelock, C. y Wirtz, J. (2009) *Marketing de servicios. 6ta Edición*. México D.F., México: Editorial Pearson Educación.

Maderuelo J. (2002). *Gestión de la calidad total: El modelo EFQM de excelencia*. Medifam, 12(10). Recuperado desde http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1131-57682002001000004

Martell, C. (2014) *Calidad de servicio y burnout en instituciones educativas privadas y públicas*. (Tesis de Maestría) Universidad San Martín de Porres-Perú. Recuperado desde http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1435/1/martell_clp.pdf

Medrano, J. (2005). Significados de la cortesía lingüística a partir de la aplicación de un test de hábitos sociales en Costa Rica. *Actas del II Coloquio Internacional del Programa EDICE*, 115. Recuperado desde https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=KUxw9_7Nd7UC&oi=fnd&pg=PA115&dq=amabilidad+cortes%C3%ADa&ots=lkB4fngiVA&sig=VmIN66dH94bC7oHVtrsLipT1N9w#v=onepage&q=amabilidad%20cortes%C3%ADa&f=false

Membrado J. (2002). *Innovación y mejora continua según el modelo EFQM de excelencia* (2da. ed.). Madrid, España: Editorial Díaz de Santos.

- Mokate, K. (2001). Eficacia, eficiencia, equidad y sostenibilidad: ¿Qué queremos decir?. *Banco interamericano de desarrollo*. Washington, Usa. Recuperado el 15 de Mayo desde <https://publications.iadb.org/handle/11319/1193>
- Quincho R. (2015). *La Gestión Institucional y la Calidad de los Servicios Educativos en las instituciones educativas públicas del nivel secundario de la Ugel Angaraes, Huancavelica, Perú. (Tesis de Maestría)* Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle”.
- Rapoport A. y López A. (2005). Manual del curso básico: la accesibilidad en el servicio público. *Instituto de Estudios Europeos (UAB) y el IMSERSO*. Recuperado desde <http://www.mdx.cat/handle/10503/29980>
- Reyes O. y Reyes M. (2012) Percepción de la calidad del servicio de la educación universitaria de alumnos y profesores. Universidad Autónoma de Baja California. *Revista Internacional Administración y Finanzas*, 8(1), 26-35. Recuperado desde <ftp://ftp.repec.org/opt/ReDIF/RePEc/ibf/riafin/riaf-v5n5-2012/RIAF-V5N5-2012-6.pdf>
- Rius F., Barón F., Sánchez E. y Parras L. (2010). *Bioestadística: métodos y aplicaciones*. Málaga, España: Editorial Spicum, Recuperado de <http://www.bioestadistica.uma.es/libro/>
- Rodríguez, R. (1996) *Teoría básica del muestreo*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Alianza.
- Ropa, C. (2014) Administración de la calidad en los servicios educativos. *Horizonte de la ciencia*. 4(6). 65 – 112.
- Salas J. y Lucín R. (2013) *Evaluación de la calidad del servicio educativo para determinar el nivel de la deserción estudiantil en la Unidad Educativa “Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña”* Guayaquil, Ecuador. (Tesis de maestría) Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Recuperada

desde <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/2421/1/T-UCSG-POS-MAE-45.pdf>

Sánchez, M., Dueñas, R. & Izquierdo, L. (2006). *Teoría y práctica de la calidad*. Madrid – España: Editorial Paraninfo.

Sarramona, J. (2008). *Teoría de la Educación*. (2ª ed.) Madrid, España: Editorial Ariel Educación. Recuperado el 12 febrero de 2017 de <http://www.diazdesantos.es/libros/sarramona-jaume-teoria-de-la-educacion-reflexion-y-normativa-pedagogica-C0000474601503.html#contenido>.

Senlle A. y Gutierrez N. (2005) *Calidad en los Servicios Educativos*. España: Editorial Diaz de Santos, recuperado desde <http://www.editdiazdesantos.com/wwwdat/pdf/9788479786670.pdf>

Serrano y López (2004) *Modelos de gestión de la calidad de servicio: Revisión y propuesta de integración con la estrategia empresarial*. Universidad de Cantabria. Recuperado desde [file:///C:/Users/liliam/Downloads/Dialnet-ModelosDeGestionDeLaCalidadDeServicio-2480844%20\(4\).pdf](file:///C:/Users/liliam/Downloads/Dialnet-ModelosDeGestionDeLaCalidadDeServicio-2480844%20(4).pdf)

Solórzano, B. y Aceves, L. (2013). Importancia de la calidad del servicio al cliente. *Revista El Buzón de Pacioli – Revista del departamento de contaduría y finanzas publicadas por el instituto tecnológico de Sonora*, 1 (82). 43 – 277.

Tigani, D. (2006). *La excelencia en servicio*. Ed. Liderazgo 21.

Torres, Ruiz, Solís y Martínez (2012). Calidad y su evolución: una revisión. *Revista Dimensión empresarial*, 10(2). Recuperado desde <http://ojs.uac.edu.co/index.php/dimension-empresarial/article/viewFile/213/197>

Tumino M. y Poitevin E. (2013) REICE: Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes. La Plata, Argentina. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en*

Educación (REICE). Recuperada desde <http://www.rinace.net/reice/numeros/arts/vol12num2/art4.pdf>

Urbano C. y Yuni J. (2003). *El trabajo grupal en las Instituciones Educativas. Herramientas para su análisis*. Argentina: Editorial Brujas.

Vargas M. y Aldana L. (2014). *Calidad y Servicios: Conceptos y herramientas*. (3ª ed.). Bogotá, Colombia: Editorial Ecoe Ediciones

Vega L. (2015). *Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación en las Universidades privadas de la ciudad de Tunja: caso Fundación Universitaria Juan de Castellanos*. 7(1), 31- 104. Recuperado desde <http://www.bdigital.unal.edu.co/47213/1/74188872.2014.pdf>

Anexos

Anexo. 1 Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Matriz de consistência							
Título: calidad de servicio en tres instituciones educativas de la Ugel 15 Huarochirí 2017							
Autora: Lourdes Mayta Albiño							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General: ¿Cuáles son las diferencias de la calidad del servicio en tres instituciones educativas de la Ugel 15 – Huarochirí, 2017?	Objetivo general: Determinar las diferencias en la calidad del servicio en tres instituciones educativas de la Ugel 15 – Huarochirí, 2017?	Hipótesis general: Existen diferencias significativas en la calidad del servicio en tres instituciones educativas de la Ugel 15 – Huarochirí, 2017?	Variable: calidad de servicio				
Problemas Específicos: <ul style="list-style-type: none">• ¿Cuál son las diferencias en la dimensión capacidad de respuesta en tres instituciones educativas de la Ugel 15 – Huarochirí 2017?• ¿Cuál son las diferencias en la dimensión atención en tres instituciones educativas de la Ugel 15 – Huarochirí 2017?• ¿Cuál son las diferencias en la dimensión comunicación de tres instituciones educativas de la Ugel 15 – Huarochirí 2017?• ¿Cuál son las diferencias en la dimensión accesibilidad en tres instituciones educativas de la Ugel 15 – Huarochirí 2017?• ¿Cuál son las diferencias en la dimensión comprensión en tres instituciones educativas de la Ugel 15 – Huarochirí 2017?• ¿Cuál son las diferencias en la dimensión credibilidad en tres instituciones educativas de la Ugel 15 – Huarochirí 2017?• ¿Cuál son las diferencias en la dimensión amabilidad en tres instituciones educativas de la Ugel 15 – Huarochirí 2017?	Objetivos específicos: <ul style="list-style-type: none">• Determina las diferencias en la dimensión capacidad de respuesta en tres instituciones educativas de la Ugel 15 – Huarochirí 2017?• Determinar las diferencias en la dimensión atención en tres instituciones educativas de la Ugel 15 – Huarochirí 2017?• Determinar las diferencias en la dimensión comunicación en tres instituciones educativas de la Ugel 15 – Huarochirí 2017?• Determinar las diferencias en la dimensión accesibilidad en tres instituciones educativas de la Ugel 15 – Huarochirí 2017?• Determinar las diferencias en la dimensión comprensión en tres instituciones educativas de la Ugel 15 – Huarochirí 2017?• Determinar las diferencias en la dimensión credibilidad en tres instituciones educativas de la Ugel 15 – Huarochirí 2017?• Determinar las diferencias en la dimensión amabilidad en tres instituciones educativas de la Ugel 15 – Huarochirí 2017?	Hipótesis específicas: <ul style="list-style-type: none">• Existen diferencias significativas en la dimensión capacidad de respuesta en tres instituciones educativas de la Ugel 15 – Huarochirí 2017• Existen diferencias significativas en la dimensión atención en tres instituciones educativas de la Ugel 15 – Huarochirí 2017• Existen diferencias significativas en la dimensión comunicación en tres instituciones educativas de la Ugel 15 – Huarochirí 2017• Existen diferencias significativas en la dimensión accesibilidad en tres instituciones educativas de la Ugel 15 – Huarochirí 2017?• Existe diferencias significativas en la dimensión accesibilidad en tres instituciones educativas de la Ugel 15 – Huarochirí 2017?• Existe diferencias significativas en la dimensión comprensión en tres instituciones educativas de la Ugel 15 – Huarochirí 2017?• Existen diferencias significativas en la dimensión credibilidad en tres instituciones educativas de la Ugel 15 – Huarochirí 2017?• Existen diferencias significativas en la dimensión credibilidad en tres instituciones educativas de la Ugel 15 – Huarochirí 2017?• Existen diferencias significativas en la dimensión	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles
			Capacidad de respuesta	Optimización Satisfacción	4	Nunca (1)	Deficiente Regular Bueno Excelente
			Atención	Horario conveniente Cumplimiento Disponibilidad	6		Deficiente Regular Bueno Excelente
			Comunicación	Facilidad de dialogo	3	A veces (2)	Deficiente Regular Bueno Excelente
			Accesibilidad	Acceso libre Cumplimiento de la expectativa	4	Casi siempre (3)	Deficiente Regular Bueno Excelente
			Comprensión	Necesidades cubiertas	2	Siempre (4)	Deficiente Regular Bueno Excelente
			Credibilidad	Percepción	2		Deficiente Regular Bueno Excelente
			Amabilidad	Trato adecuado	4		Deficiente Regular Bueno Excelente

		amabilidad en tres instituciones educativas de la Ugel 15 – Huarochirí 2017?	
Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
Tipo: Básico Diseño: No experimental Método: Descriptivo - comparativo	Población: 370 Padres de Familia Tipo de muestreo: Probabilístico y estratificado Tamaño de la muestra: 189 Padres de Familia	Variable 1: Calidad de Servicio Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Autora: Lourdes Mayta Albiño Año: 2017 Ámbito de Aplicación: Instituciones Educativas Públicas de la provincia de Huarochirí. Forma de Administración: Presencial	DESCRIPTIVA: Media Aritmética, desviación estándar, frecuencias absolutas y relativas. INFERENCIAL: Prueba no Paramétrica de Kruskal - Wallis

Anexo 2. Instrumentos para la recolección de datos



INSTRUMENTO PARA DETERMINAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

SEXO:

F

M

Estimado padre de familia: la presente encuesta tiene el propósito de recoger su opinión sobre la Calidad del Servicio Educativo brindado por la Institución Educativa en el que estudio si hijo (a), le pido por favor responder con la mayor objetividad. La información es reservada. Quedaré muy agradecido por su colaboración.

Instrucciones: Debes ser sincero en tus respuestas y no preocuparte porque la encuesta es anónima, responde a todas las preguntas marcando con una equis (X).

Las alternativas de cada ítems son las siguientes:

1 = nunca

2 = a veces

3 = casi siempre

4 = siempre

N	DIMENSIONES / ítems	1	2	3	4
	DIMENSIÓN RESPUESTA				
1	La Institución Educativa responde de manera rápida y adecuada a cualquier solicitud.				
2	Las dificultades presentadas son atendidas de manera adecuada				
3	Al finalizar al año escolar su hijo alcanza el perfil planteado por la institución educativa				
4	Los docentes atienden a cualquier consulta que su hijo o Ud. Requiera.				
	DIMENSIÓN ATENCIÓN				
5	El horario de clases es conveniente para el estudiante.				
6	El horario de atención en la institución educativa a Padres de Familia es adecuado para usted.				
7	Los trámites para permisos u otros documentos son fáciles de solicitar y obtener.				
8	Todo el personal de la institución educativa desempeña adecuadamente su labor.				
9	Cuando ingresa a la institución educativa la atención es adecuada				
10	Los docentes atienden sus reclamos en un tiempo prudencial.				
	DIMENSIÓN COMUNICACIÓN				
11	Los docentes mantienen una comunicación constante con usted, sobre el avance de su hijo				

12	La institución educativa lo mantiene informado sobre las actividades internas y externas de la institución.				
13	La institución educativa comunica los horarios de atención a Padres de Familia				
DIMENSIÓN ACCESIBILIDAD					
14	Cuando ingresa a la institución educativa siempre encuentra a alguien que lo va a atender.				
15	El acceso a la institución educativa es adecuada y pertinente.				
16	Los docentes lo atienden en el horario establecido				
17	Dentro de la institución educativa existe un espacio para justificar las faltas de su hijo(a)				
DIMENSIÓN COMPRENSIÓN					
18	La institución educativa tiene claro que está formando a futuro ciudadanos y por ello lo forma de la manera más adecuada y pertinente.				
19	Los docentes utilizan diversas estrategias para enseñar a sus hijos				
DIMENSIÓN CREDIBILIDAD					
20	La institución educativa donde estudia su hijo es reconocido por sus logros académicos.				
21	La institución educativa cumple con las expectativas planteadas a inicio de año.				
DIMENSIÓN AMABILIDAD					
22	El director propicia una adecuada relación entre docentes y estudiantes				
23	Los docentes promueven confianza y buen trato en sus hijos				
24	Los docentes estimulan constantemente los avances, esfuerzos y logros de sus hijos.				
25	Al ingresar a la institución educativa usted y su hijo recibe un trato cordial.				

Gracias por su colaboración..... ☺ ☺

Anexo 3: Data general

CO D.	SEX O	INSTITUCIÓN EDUCATIVA	VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO																								
			Dim. 1 Capacidad de Respuesta				Dim. 2 Atención					Dim. 3 Comunicaci ón			Dim. 4 Accesibilidad				Dim.5 compren sión		Dim. 6 Credibili dad		Dim. 7 Amabilidad				
			p 1	p 2	p 3	p 4	p 5	p 6	p 7	p 8	p 9	p1 0	p1 1	p1 2	p1 3	p1 4	p1 5	p1 6	p1 7	p1 8	p1 9	p2 0	p2 1	p2 2	p2 3	p2 4	p2 5
1	1	I.E. M.H	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
2	1	I.E. M.H	2	2	3	2	4	2	3	2	1	2	2	2	2	1	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	1
3	1	I.E. M.H	1	2	3	4	1	1	2	3	1	4	4	2	1	1	2	3	4	3	4	2	1	1	4	4	3
4	1	I.E. M.H	1	2	3	3	3	3	2	4	4	4	3	4	3	2	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
5	1	I.E. M.H	2	3	4	2	4	4	3	2	4	3	4	3	4	3	3	4	1	2	2	4	4	2	3	3	3
6	1	I.E. M.H	2	2	3	3	4	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	2	3	3	4	3	3	3	3	4
7	1	I.E. M.H	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4
8	1	I.E. M.H	2	2	4	2	4	1	1	4	4	4	2	3	1	2	2	1	4	4	4	2	2	4	4	4	4
9	0	I.E. M.H	3	3	3	4	4	3	2	3	3	4	4	4	3	2	4	2	1	3	4	3	3	4	4	4	4
10	1	I.E. M.H	2	3	2	3	4	3	4	2	2	2	2	2	1	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3
11	1	I.E. M.H	2	2	3	4	3	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4
12	1	I.E. M.H	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3
13	1	I.E. M.H	2	2	4	1	2	2	2	2	2	3	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4
14	1	I.E. M.H	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1
15	1	I.E. M.H	3	3	3	4	4	3	2	2	2	3	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4	3	1	4	4	3
16	1	I.E. M.H	2	3	3	3	2	2	2	4	4	3	4	2	2	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	3	4
17	1	I.E. M.H	1	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	3	3	3	3	4	2	3	4
18	1	I.E. M.H	2	2	3	2	2	1	1	2	1	2	2	3	2	4	4	4	4	2	2	2	1	2	2	2	1
19	1	I.E. M.H	2	3	2	2	4	4	1	1	3	1	2	4	4	2	3	3	1	2	4	3	3	3	1	3	3
20	1	I.E. M.H	3	3	3	3	4	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	1	I.E. M.H	4	3	2	4	4	4	4	3	3	2	2	2	4	3	3	4	4	4	3	4	4	2	3	4	4
22	1	I.E. M.H	4	2	3	2	4	2	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	1	4	4	4	3	2	4	4	4
23	1	I.E. M.H	2	2	3	3	4	2	3	2	2	3	2	1	1	2	2	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3
24	1	I.E. M.H	2	2	2	3	4	4	3	2	2	3	4	2	2	2	3	3	2	4	2	2	2	3	3	2	2
25	1	I.E. M.H	1	1	3	4	4	3	1	2	2	2	4	4	2	2	2	2	1	2	4	1	2	1	4	4	2
26	1	I.E. M.H	1	2	3	4	4	1	2	3	4	4	4	2	1	4	4	2	2	4	4	4	3	2	4	3	4
27	1	I.E. M.H	2	2	3	4	3	2	2	2	2	2	4	2	2	4	2	2	4	3	4	4	2	2	4	4	4
28	1	I.E. M.H	2	2	3	3	4	3	4	2	3	3	2	1	2	4	2	3	2	2	3	2	2	1	3	3	2
29	1	I.E. M.H	2	2	4	4	4	2	2	4	3	3	4	3	2	1	1	4	4	3	2	4	4	4	3	4	4
30	1	I.E. M.H	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4
31	1	I.E. M.H	3	3	3	4	4	2	2	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
32	1	I.E. M.H	3	2	4	3	4	3	3	4	2	2	4	4	4	1	3	3	3	4	4	4	3	2	3	4	4
33	0	I.E. M.H	2	1	3	4	4	2	1	2	1	3	2	2	4	1	2	3	4	2	2	4	4	4	2	3	3
34	1	I.E. M.H	2	3	1	2	4	4	1	2	4	1	4	3	1	1	3	4	4	1	4	4	4	1	4	3	4
35	1	I.E. M.H	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
36	1	I.E. M.H	2	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4
37	1	I.E. M.H	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4
38	0	I.E. M.H	2	1	2	2	3	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1
39	1	I.E. M.H	3	3	3	4	4	2	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3
40	0	I.E. M.H	3	3	3	2	4	2	3	3	3	3	2	3	2	4	2	2	3	4	3	3	3	2	2	3	3
41	1	I.E. M.H	2	2	4	4	4	3	2	3	2	2	1	4	4	4	2	1	1	3	4	2	4	1	2	3	3
42	1	I.E. M.H	2	2	3	3	4	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	4	3	3	2	3	4	2
43	1	I.E. M.H	2	1	2	2	3	2	2	3	2	3	4	2	2	2	4	3	4	4	2	4	3	4	4	4	4
44	1	I.E. M.H	2	1	4	2	3	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	4	4	2	1	2	2	1
45	1	I.E. M.H	1	1	2	2	4	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2
46	1	I.E. M.H	1	2	4	3	3	2	3	2	2	2	4	4	4	4	3	3	3	1	3	3	3	1	2	4	4
47	1	I.E. M.H	2	2	3	2	2	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	1	I.E. M.H	2	2	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
49	1	I.E. M.H	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	3	4	3	2	4	3	2	4	3	2
50	1	I.E. M.H	3	4	2	4	4	2	3	4	4	4	4	2	4	4	2	4	2	2	4	4	2	4	4	4	4
51	0	I.E. M.H	2	2	3	4	4	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3
52	1	I.E. M.H	2	2	3	2	4	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	1	4	4	4	2	2	4	3	4
53	1	I.E. M.H	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	4	2	2	4	2	2	4	2	3	4	2	3	2	4	4
54	1	I.E. M.H	2	3	3	4	4	1	4	4	2	3	4	4	1	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3
55	0	I.E. M.H	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3
56	1	I.E. M.H	1	1	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
57	1	I.E. M.H	2	2	2	2	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4
58	1	I.E. M.H	2	2	2	2	4	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	4	2	4	2	3	2	2	3
59	1	I.E. M.H	3	3	3	3	2	2	1	1	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4

125	1	I.E. S.B	3	3	3	4	4	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	3	3	3
126	1	I.E. S.B	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	2	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
127	0	I.E. S.B	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	1	I.E. S.B	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	2	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3
129	1	I.E. S.B	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	4	3	2	3
130	0	I.E. S.B	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
131	1	I.E. S.B	4	4	3	4	4	2	4	3	4	2	4	1	1	4	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3
132	1	I.E. S.B	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	4	3	4	4	3	2	3	3	2	2	2	3	3	4
133	1	I.E. S.B	4	3	2	4	4	2	2	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3
134	1	I.E. S.B	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	4	4	4	4	3	3	3	3	4
135	1	I.E. S.B	4	4	3	4	4	2	2	3	4	2	3	2	2	4	1	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
136	1	I.E. S.B	2	2	2	2	4	4	4	4	4	2	2	3	3	4	4	4	4	4	2	2	3	2	2	2	2
137	1	I.E. S.B	2	2	3	2	4	3	4	4	4	3	2	2	3	4	4	4	4	3	4	2	3	4	4	3	3
138	0	I.E. S.B	2	2	3	2	4	2	3	3	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	3
139	1	I.E. S.B	3	2	3	4	3	3	2	2	4	3	4	3	2	4	4	2	3	4	3	4	3	2	4	4	4
140	1	I.E. S.B	4	4	4	2	1	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4
141	1	I.E. S.B	2	1	2	1	2	2	1	2	2	3	2	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2
142	1	I.E. S.B	3	2	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	2	2	4	4	3	4	3
143	1	I.E. S.B	4	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	4	4	4	4	4	3	3	2	4	3	2	4	3	4
144	1	I.E. S.B	4	3	2	2	3	4	3	3	3	2	3	4	2	2	4	4	3	3	2	3	2	3	2	3	4
145	1	I.E. S.B	3	3	2	2	4	4	3	4	4	2	2	4	3	2	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	4
146	1	I.E. S.B	3	3	3	2	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	2	4	4	2	4	2
147	1	I.E. S.B	4	3	2	2	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	2	3	3	3	4	2	4
148	1	I.E. S.B	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	2	3	2	3
149	1	I.E. M.C	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3
150	1	I.E. M.C	2	2	2	2	4	1	4	4	4	3	4	4	3	4	2	4	4	4	4	2	2	2	4	4	1
151	1	I.E. M.C	4	4	3	4	4	2	1	2	4	2	4	2	4	2	3	2	4	4	2	2	4	2	2	2	2
152	1	I.E. M.C	2	4	4	4	4	2	2	4	3	2	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
153	1	I.E. M.C	2	4	4	4	4	2	4	3	2	2	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
154	1	I.E. M.C	2	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
155	1	I.E. M.C	3	4	4	2	4	4	2	3	2	2	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4
156	1	I.E. M.C	2	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
157	1	I.E. M.C	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
158	1	I.E. M.C	3	2	3	4	3	2	4	4	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3
159	1	I.E. M.C	4	3	3	4	4	3	3	3	2	3	4	4	4	2	3	2	1	4	3	3	3	3	4	4	3
160	1	I.E. M.C	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
161	1	I.E. M.C	3	3	2	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
162	1	I.E. M.C	2	3	3	4	4	2	2	2	1	4	4	2	1	1	3	4	3	4	4	3	2	2	4	4	4
163	1	I.E. M.C	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
164	1	I.E. M.C	2	2	3	3	4	4	3	3	2	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4
165	1	I.E. M.C	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	4	3
166	1	I.E. M.C	1	2	3	2	4	4	4	4	2	2	3	4	4	3	2	4	3	3	3	2	4	4	4	4	3
167	1	I.E. M.C	2	3	4	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
168	1	I.E. M.C	4	3	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
169	1	I.E. M.C	4	2	2	4	4	4	3	2	2	2	4	4	4	4	2	2	2	2	3	2	2	3	4	4	4
170	1	I.E. M.C	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	1	4	4	4	3	1	4	4	4	3	4
171	1	I.E. M.C	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2	2	4	4	4	4	4
172	1	I.E. M.C	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3
173	1	I.E. M.C	3	2	4	3	4	3	4	2	2	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	1	4	4	4	3	4
174	1	I.E. M.C	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	1	4	4	4	3	4
175	1	I.E. M.C	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	2	3	4	4	4	3	4
176	0	I.E. M.C	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	2	3	3	4	4	3
177	1	I.E. M.C	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	2	3	4	4	3	3	3	4	4	2	4
178	1	I.E. M.C	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	3	2	4	4	4	3	4
179	1	I.E. M.C	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	2	3	3	4	4	3
180	1	I.E. M.C	2	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4
181	1	I.E. M.C	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	2	3	3	4	2	4	4	4	4	2	4
182	0	I.E. M.C	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	2	4	4	2	4
183	1	I.E. M.C	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	2
184	1	I.E. M.C	3	2	3	4	4	4	3	3	2	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
185	0	I.E. M.C	3	2	3	4	4	4	3	3	2	3	4	4	4	2	2	3	3	3	2	2	4	4	4	2	4
186	1	I.E. M.C	3	2	3	4	4	4	3	3	2	3	4	3	4	2	2	2	3	3	2	2	3	4	4	3	4
187	1	I.E. M.C	3	2	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	2	2	4	4	4	2	3	4	4	3	4	4
188	1	I.E. M.C	2	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	2	3	1	2	2	3	3	2	3	4	4	3	3
189	1	I.E. M.C	2	3	3	3	4	3	4	2	4	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3

Anexo 4. Constancias de las instituciones educativas



PERÚ

Ministerio
de Educación

INSTITUCIÓN EDUCATIVA PÚBLICA

"Simón Bolívar"
Santa Eulalia – Huarochirí



"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

CONSTANCIA

La que suscribe directora de la I.E. "Simón Bolívar" de Santa Eulalia, perteneciente a la UGEL 15 – Huarochirí.

HACE CONSTAR

Que, la Srta. Lourdes Mayta Albiño, identificada con DNI N° 42564778, estudiante de Postgrado de la Universidad "Cesar Vallejo", con código de estudiante N° 7001033741, ha aplicado una encuesta como instrumento de investigación de la Tesis CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN TRES INSTITUCIONES DE LA UGEL 15-HUAROCHIRÍ, a los padres de familia de esta Institución.

Se expide la presente Constancia para los fines que estime conveniente.

Santa Eulalia, 20 de julio de 2017



[Firma]
Lic. Rina M. León Huayre
DIRECTORA
I.E. SIMÓN BOLÍVAR
SANTA EULALIA



I.E. N° 20955 – 25
MERCEDES CABANILLAS BUSTAMANTE

Huayaringa – Santa Eulalia.
 “Año del buen servicio al ciudadano”

CONSTANCIA

La que suscribe directora de la I.E. N° 20955-25 “Mercedes Cabanillas Bustamante” de Huayaringa – Santa Eulalia, perteneciente a la UGEL 15 – Huarochiri.

HACE CONSTAR

Que, la Srta. Lourdes Mayta Albiño, identificada con DNI N° 42564778, estudiante de Postgrado de la Universidad “Cesar Vallejo”, con código de estudiante N° 7001033741, ha aplicado una encuesta como instrumento de investigación de la Tesis CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN TRES INSTITUCIONES DE LA UGEL 15-HUAROCHIRÍ, a los padres de familia de esta Institución.

Se expide la presente Constancia para los fines que estime conveniente.

Santa Eulalia, 21 de julio de 2017



Elena L. Gallardo Espinoza
Lic. Elena L. Gallardo Espinoza
 DIRECTORA

I.E. N° 20955 MONITOR HUASCAR

Juan Velasco – Ricardo Palma
"Año del buen servicio al ciudadano"



CONSTANCIA

La que suscribe directora de la I.E. N° 20955 "Monitor Huáscar" ubicado el Asentamiento Humano "Juan Velasco Alvarado del distrito de Ricardo Palma, perteneciente a la UGEL 15 - Huarochirí.

HACE CONSTAR

Que, la Srta. Lourdes Mayta Albiño, identificada con DNI N° 42564778, estudiante de Postgrado de la Universidad "Cesar Vallejo", con código de estudiante N° 7001033741, ha aplicado una encuesta como instrumento de investigación de la Tesis CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN TRES INSTITUCIONES DE LA UGEL 15-HUAROCHIRÍ, a los padres de familia de esta Institución.

Se expide la presente Constancia para los fines que estime conveniente.

Santa Eulalia, 26 de julio de 2017



Luz E. Villanueva
DIRECTORA I.E. N° 20955
"MONITOR HUASCAR" R.P.

Anexo. 5 Juicio de expertos

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia¹		Relevancia⁴		Claridad³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN RESPUESTA								
1	La Institución Educativa responde de manera rápida y adecuada a cualquier solicitud.	✓		✓		✓		
2	Las dificultades presentadas son atendidas de manera adecuada	✓		✓		✓		
3	Al finalizar el año escolar su hijo alcanza el perfil planteado por la institución educativa	✓		✓		✓		
4	Los docentes atienden a cualquier consulta que su hijo o Ud. Requiera.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN ATENCIÓN								
5	El horario de clases es conveniente para el estudiante.	✓		✓		✓		
6	El horario de atención en la institución educativa a Padres de Familia es adecuado para usted.	✓		✓		✓		
7	Los trámites para permisos u otros documentos son fáciles de solicitar y obtener.	✓		✓		✓		
8	Todo el personal de la institución educativa desempeña adecuadamente su labor.	✓		✓		✓		
9	Cuando ingresa a la institución educativa la atención es adecuada	✓		✓		✓		
10	Los docentes atienden sus reclamos en un tiempo prudencial.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN COMUNICACIÓN								
11	Los docentes mantienen una comunicación constante con usted, sobre el avance de su hijo	✓		✓		✓		
12	La institución educativa lo mantiene informado sobre las actividades internas y externas de la institución.	✓		✓		✓		
13	La institución educativa comunica los horarios de atención a Padres de Familia	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN ACCESIBILIDAD								
14	Cuando ingresa a la institución educativa siempre encuentra a alguien que lo va a atender.	✓		✓		✓		
15	El acceso a la institución educativa es adecuada y pertinente.	✓		✓		✓		
16	Los docentes lo atienden en el horario establecido	✓		✓		✓		
17	Dentro de la institución educativa existe un espacio para justificar las faltas de su hijo(a)	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN COMPRENSIÓN								
18	La institución educativa tiene claro que está formando a futuro ciudadanos y por ello lo forma de la manera más adecuada y pertinente.	✓		✓		✓		
19	Los docentes utilizan diversas estrategias para enseñar a sus hijos	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN CREDIBILIDAD								
20	La institución educativa donde estudia su hijo es reconocido por sus logros académicos.	✓		✓		✓		
21	La institución educativa cumple con las expectativas planteadas a inicio de año.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN AMABILIDAD								
22	El director propicia una adecuada relación entre docentes y estudiantes	✓		✓		✓		
23	Los docentes promueven confianza y buen trato en sus hijos	✓		✓		✓		

24	Los docentes estimulan constantemente los avances, esfuerzos y logros de sus hijos.	✓	✓	✓	✓
25	Al ingresar a la institución educativa usted y su hijo recibe un trato cordial.	✓	✓	✓	✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [☒] **Aplicable después de corregir** [☐] **No aplicable** [☐]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Luis Tejeda DNI: 15449357

Especialidad del validador: ESPECIALISTA EN ASESORIA

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....12 de Julio del 2017.



Firma del Experto Informante.....
Ma. LUIS HIRATA TEJEDA
Especialidad
 CIP : 90540

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIÓN RESPUESTA	DIMENSIONES / ítems				Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
						Si	No	Si	No	Si	No	
1	La Institución Educativa responde de manera rápida y adecuada a cualquier solicitud.					✓		✓		✓		
2	Las dificultades presentadas son atendidas de manera adecuada					✓		✓		✓		
3	Al finalizar el año escolar su hijo alcanza el perfil planteado por la institución educativa					✓		✓		✓		
4	Los docentes atienden a cualquier consulta que su hijo o Ud. Requiera.					✓		✓		✓		
5	DIMENSIÓN ATENCIÓN					Si	No	Si	No	Si	No	
6	El horario de clases es conveniente para el estudiante.					✓		✓		✓		
7	El horario de atención en la institución educativa a Padres de Familia es adecuado para usted.					✓		✓		✓		
8	Los trámites para permisos u otros documentos son fáciles de solicitar y obtener.					✓		✓		✓		
9	Todo el personal de la institución educativa desempeña adecuadamente su labor.					✓		✓		✓		
10	Cuando ingresa a la institución educativa la atención es adecuada					✓		✓		✓		
11	Los docentes atienden sus reclamos en un tiempo prudencial.					✓		✓		✓		
12	DIMENSIÓN COMUNICACIÓN					Si	No	Si	No	Si	No	
13	Los docentes mantienen una comunicación constante con usted, sobre el avance de su hijo					✓		✓		✓		
14	La institución educativa lo mantiene informado sobre las actividades internas y externas de la institución.					✓		✓		✓		
15	La institución educativa comunica los horarios de atención a Padres de Familia					✓		✓		✓		
16	DIMENSIÓN ACCESIBILIDAD					Si	No	Si	No	Si	No	
17	Cuando ingresa a la institución educativa siempre encuentra a alguien que lo va a atender.					✓		✓		✓		
18	El acceso a la institución educativa es adecuada y pertinente.					✓		✓		✓		
19	Los docentes lo atienden en el horario establecido					✓		✓		✓		
20	Dentro de la institución educativa existe un espacio para justificar las faltas de su hijo(a)					✓		✓		✓		
21	DIMENSIÓN COMPRENSIÓN					Si	No	Si	No	Si	No	
22	La institución educativa tiene claro que está formando a futuro ciudadanos y por ello lo forma de la manera más adecuada y pertinente.					✓		✓		✓		
23	Los docentes utilizan diversas estrategias para enseñar a sus hijos					✓		✓		✓		
24	DIMENSIÓN CREDIBILIDAD					Si	No	Si	No	Si	No	
25	La institución educativa donde estudia su hijo es reconocido por sus logros académicos.					✓		✓		✓		
26	La institución educativa cumple con las expectativas planteadas a inicio de año.					✓		✓		✓		
27	DIMENSIÓN AMABILIDAD					Si	No	Si	No	Si	No	
28	El director propicia una adecuada relación entre docentes y estudiantes					✓		✓		✓		
29	Los docentes promueven confianza y buen trato en sus hijos					✓		✓		✓		

24	Los docentes estimulan constantemente los avances, esfuerzos y logros de sus hijos.	✓	✓	✓	✓
25	Al ingresar a la institución educativa usted y su hijo recibe un trato cordial.	✓	✓	✓	✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Alcides Bustamante Valdivia DNI: 26090187

Especialidad del validador: Docente en Ciencias del Deporte

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

10 de Julio del 2017



Firma del Experto Informante.
Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN RESPUESTA								
1	La Institución Educativa responde de manera rápida y adecuada a cualquier solicitud.	X		X		X		
2	Las dificultades presentadas son atendidas de manera adecuada	X		X		X		
3	Al finalizar al año escolar su hijo alcanza el perfil planteado por la institución educativa	X		X		X		
4	Los docentes atienden a cualquier consulta que su hijo o Ud. Requiera.	X		X		X		
DIMENSIÓN ATENCIÓN								
5	El horario de clases es conveniente para el estudiante.	X		X		X		
6	El horario de atención en la institución educativa a Padres de Familia es adecuado para usted.	X		X		X		
7	Los trámites para permisos u otros documentos son fáciles de solicitar y obtener.	X		X		X		
8	Todo el personal de la institución educativa desempeña adecuadamente su labor.	X		X		X		
9	Cuando ingresa a la institución educativa la atención es adecuada	X		X		X		
10	Los docentes atienden sus reclamos en un tiempo prudencial.	X		X		X		
DIMENSIÓN COMUNICACIÓN								
11	Los docentes mantienen una comunicación constante con usted, sobre el avance de su hijo	X		X		X		
12	La institución educativa lo mantiene informado sobre las actividades internas y externas de la institución.	X		X		X		
13	La institución educativa comunica los horarios de atención a Padres de Familia	X		X		X		
DIMENSIÓN ACCESIBILIDAD								
14	Cuando ingresa a la institución educativa siempre encuentra a alguien que lo va a atender.	X		X		X		
15	El acceso a la institución educativa es adecuada y pertinente.	X		X		X		
16	Los docentes lo atienden en el horario establecido	X		X		X		
17	Dentro de la institución educativa existe un espacio para justificar las faltas de su hijo(a)	X		X		X		
DIMENSIÓN COMPRENSIÓN								
18	La institución educativa tiene claro que está formando a futuro ciudadanos y por ello lo forma de la manera más adecuada y pertinente.	X		X		X		
19	Los docentes utilizan diversas estrategias para enseñar a sus hijos	X		X		X		
DIMENSIÓN CREDIBILIDAD								
20	La institución educativa donde estudia su hijo es reconocido por sus logros académicos.	X		X		X		
21	La institución educativa cumple con las expectativas planteadas a inicio de año.	X		X		X		
DIMENSIÓN AMABILIDAD								
22	El director propicia una adecuada relación entre docentes y estudiantes	X		X		X		
23	Los docentes promueven confianza y buen trato en sus hijos	X		X		X		

24	Los docentes estimulan constantemente los avances, esfuerzos y logros de sus hijos.	X		X		X	
25	Al ingresar a la institución educativa usted y su hijo recibe un trato cordial.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento presenta suficiencia y pertinencia para ser aplicado en el estudio

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: AYBAR HUAMANI, Justiniano **DNI:** 08822479

Especialidad del validador: metodólogo

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

7 de Julio del 2017

ONCEA
ONCEI
Ministerio de Educación
Oficina de Investigación

Firma del Experto Informante.

Especialidad: metodólogo

Feedback Studio - Google Chrome

Es seguro | <https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?o=845622876&lang=es&is=1&u=1053917588>

feedback studio

Mayra Albiño

0 / 0

7 de 8

?

Escuela de Postgrado

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Calidad de servicio en tres instituciones educativas de la Ugel 15 – Huarochiri, 2017

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Educación

Con mención en Administración de la Educación

AUTOR:
Br. Lourdes Mayra Albiño

ASESOR:
Mgtr. Karlo Gimno Quiñones Castillo

SECCIÓN:
EDUCACIÓN E IDIOMAS

Resumen de coincidencias

23 %

1

www.sapliens.com

Fuente de Internet

2 %

2

www.bib.uia.mx

Fuente de Internet

1 %

3

www.scielo.org.co

Fuente de Internet

1 %

4

www.hacer.com.ar

Fuente de Internet

1 %

5

lavozorientacion.blogs...

Fuente de Internet

1 %

6

Entregado a Tecsup

Trabajo del estudiante

1 %

7







www.ciudadgestion.co

Fuente de Internet

1 %

Página: 1 de 82

Número de palabras: 16798



03:41 p.m.
11/10/2017

Anexo 6. Artículo científico

ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Calidad de servicio en tres instituciones educativas de la Ugel 15 – Huarochirí, 2017

AUTORA:
Br. Lourdes Mayta Albiño

Universidad César Vallejo
Escuela de Posgrado, Sede Ate

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar las diferencias que existen entre la calidad de servicio en tres instituciones educativas de la Ugel 15 – Huarochirí, 2017. Con un diseño de investigación no experimental, la metodología empleada para la elaboración de esta tesis fue el enfoque cuantitativo y de tipo básica, la cual se ubica en el nivel descriptivo – comparativo. La población estuvo conformada por 370 padres de familia, se utilizó un muestreo probabilístico de tipo intencional de conveniencia, el tamaño muestral estuvo representado por 189 padres de familia, se utilizó como instrumentos un cuestionario, con un nivel de fiabilidad de Alpha de Cronbach de 0,851, nivel aceptable. Entre los resultados más importantes obtenidos con el test de Kruskal-Wallis para pruebas no paramétricas, se observó que en cinco de las siete dimensiones de la variable Calidad de Servicio el valor calculado de p es (0.001), esto es menor del adoptado (5%) para que H_0 pueda ser aceptada. Por lo tanto existen evidencias suficientes para rechazar la Hipótesis nula

y afirmar que existen diferencias significativas al menos entre dos instituciones educativas de la UGEL 15, Huarochirí, 2017.

Palabras claves: calidad, servicio, calidad de servicio.

Abstract

The research aimed to determine the differences that exist between the quality of service in three educational institutions of 15 Ugel – Huarochirí, 2017. With a non experimental research design, methodology for the elaboration of this theses was the quantitative approach of basic type, which is located at the descriptive level-comparative. The population was comprised of 370 parents, used a probability of intentional kind of convenience sampling, the sample size was a level of reliability of Cronbach's Alpha of 0.851, acceptable level. Among the most important results obtained with the test of Kruskal-Wallis non parametric tests, it was noted that in five of the seven dimensions of the variable quality of service the calculated value of p is (0.001), this is less than the adopted (5%) so that H_0 can be accepted. Therefore there is enough evidence to reject the null hypothesis and say that there are significant differences among at least two educational institutions of 15 Ugel, Huarochirí, 2017.

Key words: quality, service, quality of service

Introducción

En la actualidad la educación va teniendo cambios radicales, existe una gran competencia entre las instituciones privadas y públicas, esto nos lleva a la necesidad de mejorar en calidad de servicio que se brinda a los estudiantes y padres de familia. Además la implementación de los diseños curriculares del estado, como el DCN 2017, que tiene enfoques dirigidos hacia la educación para la vida. El ministerio de Educación está implementando a las instituciones educativas, con mayor infraestructura (aulas, carpetas, etc.) equipo tecnológico (laptops, proyector multimedia, ecran) para el uso de las Tics. Se ha aumentado las horas en las áreas principales como matemática, comunicación, ciencia y ambiente y, sociales. Toda esta inversión debe atraer a más estudiantes y devolver la confianza a los padres de familia sobre las instituciones públicas. Con este estudio podremos obtener resultados que nos permitirá conocer las debilidades que se tiene en el

servicio, y así organizarnos para realizar una adecuada estrategia que nos llevará al mejoramiento de la institución educativa.

Antecedentes del problema

La calidad del servicio no es un tema nuevo en las empresas, debido que los clientes han exigido una mejor atención y trato al adquirir un producto o servicio, por ello la educación no es ajena a este fenómeno, al ser un ente que imparte un servicio debe tener en cuenta la calidad de servicio que ofrece a sus clientes. Teniendo en cuenta la tesis de Quincho (2015), “La Gestión institucional y la calidad de los servicios educativos en las instituciones educativas públicas del nivel secundaria de la Ugel Angaraes, la cual se concluyó que la gestión institucional no ejercen los directores no garantiza la calidad del servicio educativo, ya que alcanza un nivel regular o poco favorable. En la tesis de Areche (2013) en su tesis de maestría titulada la gestión institucional y la calidad en el servicio educativo según la percepción de los docentes y padres de familia del 3°, 4° y 5° de secundaria del colegio “María auxiliadora” de huamanga- Ayacucho 2011, concluyó que existe relación positiva y alta, entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo, pero también se puede observar que los padres de familia consideran bajo la organización de la institución educativa, el cual deberá ser analizado por las autoridades para establecer las acciones adecuadas.

Revisión de la literatura

Definición calidad de servicio

Tigani (2006) mencionó que calidad de servicio “es la situación en la cual, una empresa otorga calidad y servicios superiores a sus clientes, propietarios y empleados” (p. 26). Además indicó que calidad es la “medida de la dimensión en que una cosa o experiencia satisface una necesidad, soluciona un problema o agrega valor para alguien” (p. 25).

Según Pizzo (2013) citado por Solorzano y Aceves (2013) refirió que calidad de servicio, es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil,

oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización. (p. 2)

Modelos de calidad de Servicio

Escuela Norteamericana, planteado por Zeithaml, Parasuraman y Berry

Duque y Chaparro (2005) refirió que Zeithaml, et. al, (1988) desarrolló un instrumento que les permita medir la calidad percibida, este instrumento se llama SERVQUAL (ServiceQuality). (p. 68)

Modelo Servperf

Para Camison, *et al.* (2006) refirió que este modelo es planteado por Cronin y Taylor (1992), donde desarrollaron una escala para medir la calidad que se percibe por los clientes, este modelo contiene 22 afirmaciones referidas a la percepción sobre el desempeño que es tomado del modelo Servqual. Esto instrumentos se convierte menos costos y factible de manejar. (p. 924)

Modelo norma ISO 9001:2015

López (2016) refirió que la norma ISO 9001 “es el estándar de referencia para los sistemas de aseguramiento y gestión de la calidad” (p. 9) Esta norma surge por la necesidad de aproximaciones técnicas en las diferentes empresas europeas, en 1985 la comunidad Económica europea manifiesta la necesidad de tener técnicas normativas para las distintas empresas europeas e invita buscar una normativa que asegure la conformación de servicios, productos, sistemas y procesos. Pero además esta norma ha sufrido distintas revisiones desde su inicio, en la actualidad la versión utilizada es la 2015.

Problema

¿Cuáles son las diferencias en la calidad del servicio en tres instituciones educativas de la Ugel 15 – Huarochirí 2017?

Problemas específicos.

Problema específico 1. ¿Cuál son las diferencias en la dimensión capacidad de respuesta en tres instituciones educativas de la Ugel 15 – Huarochirí 2017?

Problema específico 2. ¿Cuál son las diferencias en la dimensión atención en tres instituciones educativas de la Ugel 15 – Huarochirí 2017?

Problema específico 3. ¿Cuál son las diferencias en la dimensión comunicación en tres instituciones educativas de la Ugel 15 – Huarochirí 2017?

Problema específico 4. ¿Cuál son las diferencias en la dimensión accesibilidad en tres instituciones educativas de la Ugel 15 – Huarochirí 2017?

Problema específico 5. ¿Cuál son las diferencias en la dimensión comprensión de vida en tres instituciones educativas de la Ugel 15 – Huarochirí 2017?

Problema específico 6. ¿Cuál son las diferencias en la dimensión credibilidad en tres instituciones educativas de la Ugel 15 – Huarochirí 2017?

Problema específico 7. ¿Cuál son las diferencias en la dimensión amabilidad en tres instituciones educativas de la Ugel 15 – Huarochirí 2017?

Objetivo

Determinar las diferencias en la calidad de servicio en tres instituciones educativas de la Ugel 15 – Huarochirí. 2017.

Objetivos específicos.

Objetivo específico 1. Determina las diferencias en la dimensión capacidad de respuesta en tres instituciones educativas de la Ugel 15 – Huarochirí 2017.

Objetivo específico 2. Determinar las diferencias en la dimensión atención en tres instituciones educativas de la Ugel 15 – Huarochirí 2017.

Objetivo específico 3. Determinar las diferencias en la dimensión comunicación en tres instituciones educativas de la Ugel 15 – Huarochirí 2017.

Objetivo específico 4. Determinar las diferencias en la dimensión accesibilidad en tres instituciones educativas de la Ugel 15 – Huarochirí 2017

Objetivo específico 5. Determinar las diferencias en la dimensión comprensión en tres instituciones educativas de la Ugel 15 – Huarochirí 2017

Objetivo específico 6. Determinar las diferencias en la dimensión credibilidad en tres instituciones educativas de la Ugel 15 – Huarochirí 2017

Objetivo específico 7. Determinar las diferencias en la dimensión amabilidad en tres instituciones educativas de la Ugel 15 – Huarochirí 2017

Método

El presente estudio es de tipo Básico, de enfoque cuantitativo y diseño descriptivo-comparativo.

La población es de 370 padres de familia y la muestra de 189, están conformadas por los padres de familia de tres instituciones educativas de la Ugel 15 Huarochirí. El instrumento fue el cuestionario y como técnica, la encuesta, su administración es individual o colectivo y el tiempo de duración es aproximadamente 20 minutos. Este instrumentos esta validado por 3 juicios de experto y la confiabilidad se realizó con el Alpha de Cronbach, obteniendo un 0,851, por lo que se considera aceptable.

Resultados

Tabla 1.

Porcentaje de padres de familia ubicados en los niveles de la calidad de servicio que manifiestan recibir en cada Institución Educativa en todas las dimensiones.

Niveles	Monitor Huascar		Simón Bolívar		Mercedes Cabanillas		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Deficiente	41	47,1%	7	11,5%	2	4,9%	50	26,5%
Regular	21	24,1%	15	24,6%	10	24,4%	46	24,3%
Bien	15	17,2%	21	34,4%	11	26,8%	47	24,9%
Excelente	10	11,5%	18	29,5%	18	43,9%	46	24,3%
Total	87	100%	61	100%	41	100%	189	100%

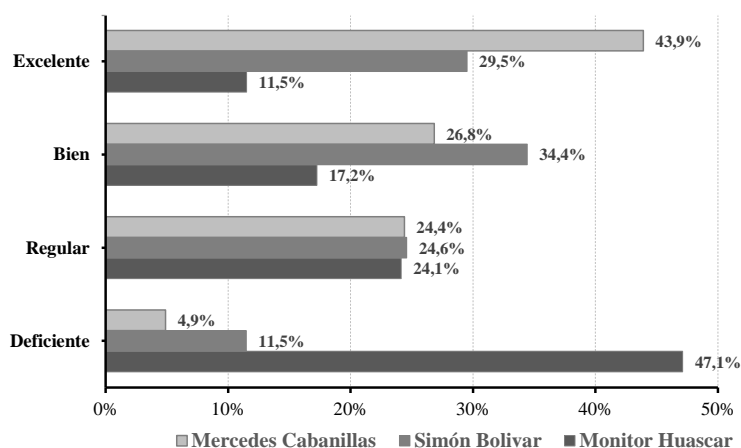


Figura 1. Porcentaje de padres de familia ubicados por niveles de la calidad de servicio que manifiestan recibir en cada Institución Educativa.

Interpretación:

En la figura 1, se observa que la institución Educativa Mercedes Cabanillas obtiene un 43.9% de padres de familia que calificación en un nivel excelente y sólo un 4,9% de padres califica en el nivel Deficiente. La institución educativa Simón Bolívar, obtiene un 34,4% de padres de familia que califican en un nivel Bueno y un 11,5% de padres consideran en un nivel Deficiente. Mientras que la institución educativa Monitor Huáscar obtiene un 47,1% de padres de familia que consideran en un nivel Deficiente, y sólo un 11,5% de padres de familia califica en el nivel Excelente.

Contrastación de la Hipótesis General

Tabla 2

Valor de Chi-cuadrado y el valor calculado de $p < 0.05$ para la variable Calidad de Servicio

Estadístico de prueba ^{a,b} .	
	Calidad de Servicio
Chi-cuadrado	38,136
gl	2
p	0.001

c. Prueba de Kruskal Wallis.
d. Variables de agrupación: II.EE

Interpretación:

En la tabla 19, correspondiente a variable Calidad del Servicio, se observa que el valor del Chi-cuadrado para el test estadístico H ($X^2 = 38,136$) y el valor calculado de p es (0.001), esto es menor del adoptado (5%) para que H_0 pueda ser aceptada. Por lo tanto existen evidencias suficientes para rechazar la Hipótesis nula y afirmar que las respuestas de los padres de familia de las tres instituciones

educativas difieren significativamente, por lo menos entre dos instituciones educativas.

Discusión

El presente estudio tuvo como objetivo general el determinar las diferencias en la calidad de servicio en tres instituciones educativas de la Ugel 15 – Huarochirí. 2017. Por lo tanto según la tabla 18, se observa que el valor calculado de p es (0.001) en 5 de las 7 dimensiones, por lo tanto es menor del adoptado (5%) para que H_0 pueda ser aceptada. Por lo cual existen evidencias suficientes para rechazar la Hipótesis nula y afirmar que las respuestas de los padres de familia de las tres instituciones educativas difieren significativamente, esto se podría deber a factores internos y externos.

Observando la figura 05, la I.E. Mercedes Cabanillas obtiene un 43,9% de padres de familia que califican con un nivel excelente en la dimensión Capacidad de Respuesta a comparación de las otras dos instituciones educativas, por lo cual resalta su trabajo en esta dimensión, esto al compararlo con la investigación de Areche (2013) en la cual el 67.60% de los padres de familia consideran en un nivel Bueno en la dimensión Capacidad de Respuesta, se puede observar que en ambas investigaciones existen diferencias, esto podría deberse al compromiso que tiene la directora de la institución Mercedes Cabanillas por atender de manera adecuada y oportuna a cualquier solicitud o inquietud de los padres de familia.

Referencias

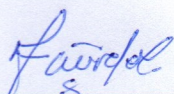
- Areche, V. (2013) *La gestión institucional y la calidad en el servicio educativo según la percepción de los docentes y padres de familia del 3°, 4° y 5° de secundaria del colegio “Maria Auxiliadora” de Huamanga-Ayacucho, 2011.* (Tesis de Maestría) disponible desde http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4011/1/Areche_zv.pdf.
- Camisón C., Cruz S. y González, T. (2006). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid, España: Editorial Prentice Hill.

- Hernández R., Fernández C., Baptista P. (2010). *Metodología de la investigación* (Vol. 1). 4ta Edición. México: Mcgraw-hill.
- Duque E. y Chaparro C. (2005) *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición INNOVAR*. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales.
- López P. (2016) *Novedades ISO 9001: 2015*. España: FC EDITORIAL.
- Lovelock, C. y Wirtz, J. (2009) *Marketing de servicios. 6ta Edición*. México D.F., México: Editorial Pearson Educación.
- Martell, C. (2014) *Calidad de servicio y burnout en instituciones educativas privadas y públicas*. (Tesis de Maestría) Universidad San Martin de Porres-Perú. Recuperado desde http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1435/1/martell_clp.pdf
- Quincho R. (2015). *La Gestión Institucional y la Calidad de los Servicios Educativos en las instituciones educativas públicas del nivel secundario de la Ugel Angaraes, Huancavelica, Perú*. (Tesis de Maestría) Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle”.
- Solórzano, B. y Aceves, L. (2013). Importancia de la calidad del servicio al cliente. *Revista El Buzón de Pacioli – Revista del departamento de contaduría y finanzas publicadas por el instituto tecnológico de Sonora*, 1 (82). 43 – 277.
- Tigani, D. (2006). La excelencia en servicio. Ed. Liderazgo 21.

Anexo 7. Declaración Jurada**DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN PARA LA
PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO**

Yo, Lourdes Mayta Albiño, estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Sede Ate; identificada con DNI N° 42564778, con el artículo titulado “Calidad de servicio en tres instituciones educativas de la Ugel 15–Huarochirí, 2017”, declaro bajo juramento que:

1. El artículo pertenece a mí autoría.
2. El artículo no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. El artículo no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente por alguna revista.
4. De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
5. Si el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documentos de difusión, cedo mis derechos patrimoniales autorizo a la Escuela de Posgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.



Lima, 15 de setiembre de 2017

Br. Lourdes Mayta Albiño

DNI N° 42564778

